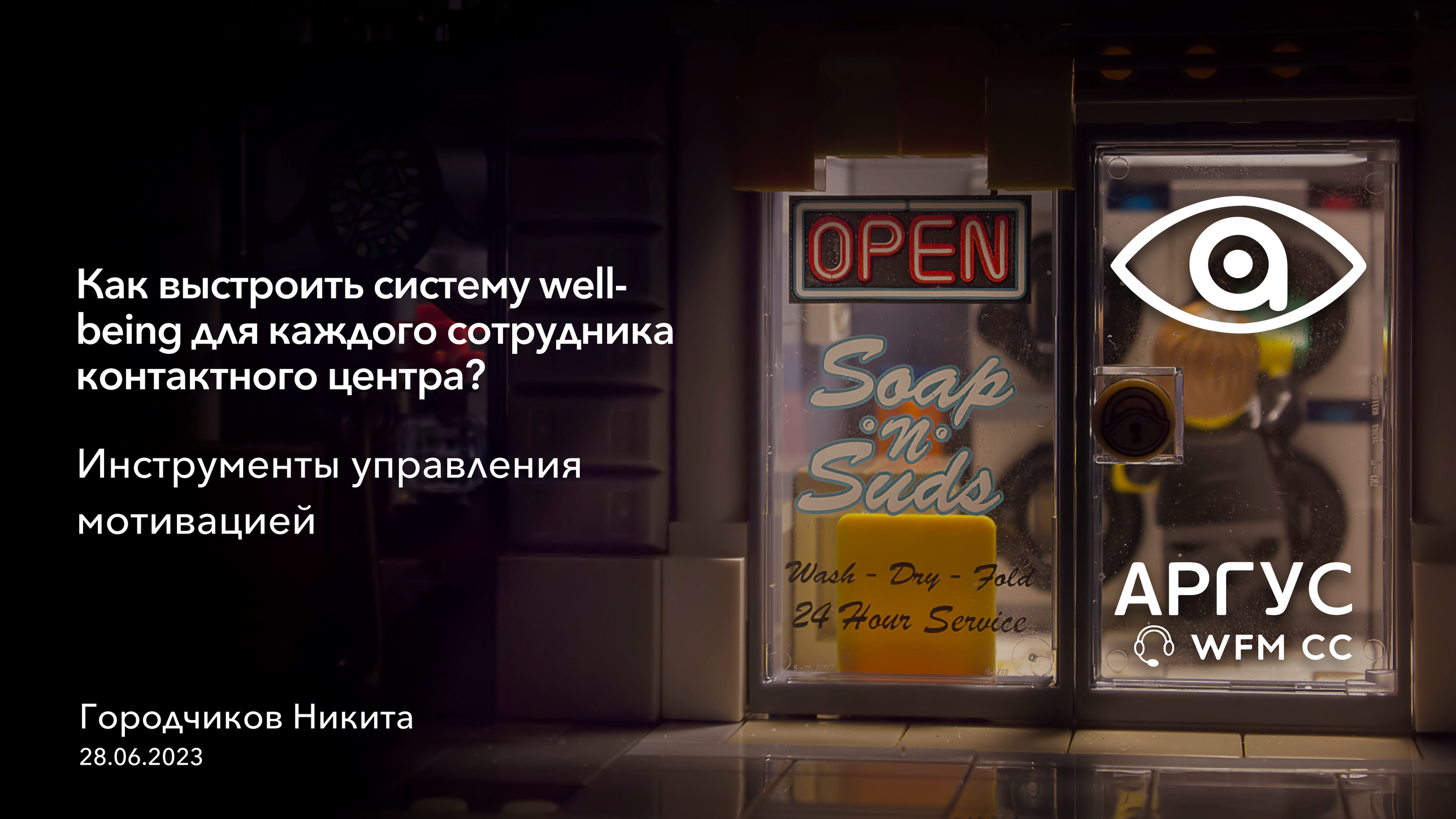
Как выстроить систему well-being для каждого сотрудника контактного центра?

Инструменты управления мотивацией



Городчиков Никита

28.06.2023

План встречи

- Из каких элементов состоит концепция well-being? Перенесем ее на реалии контакт-центра?
- Как инструменты автоматизации контакт-центра уже сейчас вы можете использовать в рамках программы well-being?
- Как развивать нефинансовую мотивацию сотрудников?
- Как укрепить чувство принадлежности и почему так важна прозрачная рабочая среда?
- Секреты организации внутридневных нерабочих активностей. Помогаем сотрудникам расти внутри компании?

АРГУС
WFM CC

Из каких элементов состоит концепция well-being? Перенесем ее на реалии контакт-центра

Well-being в корпоративной среде

НТЦ АРГУС | 28.06.2023

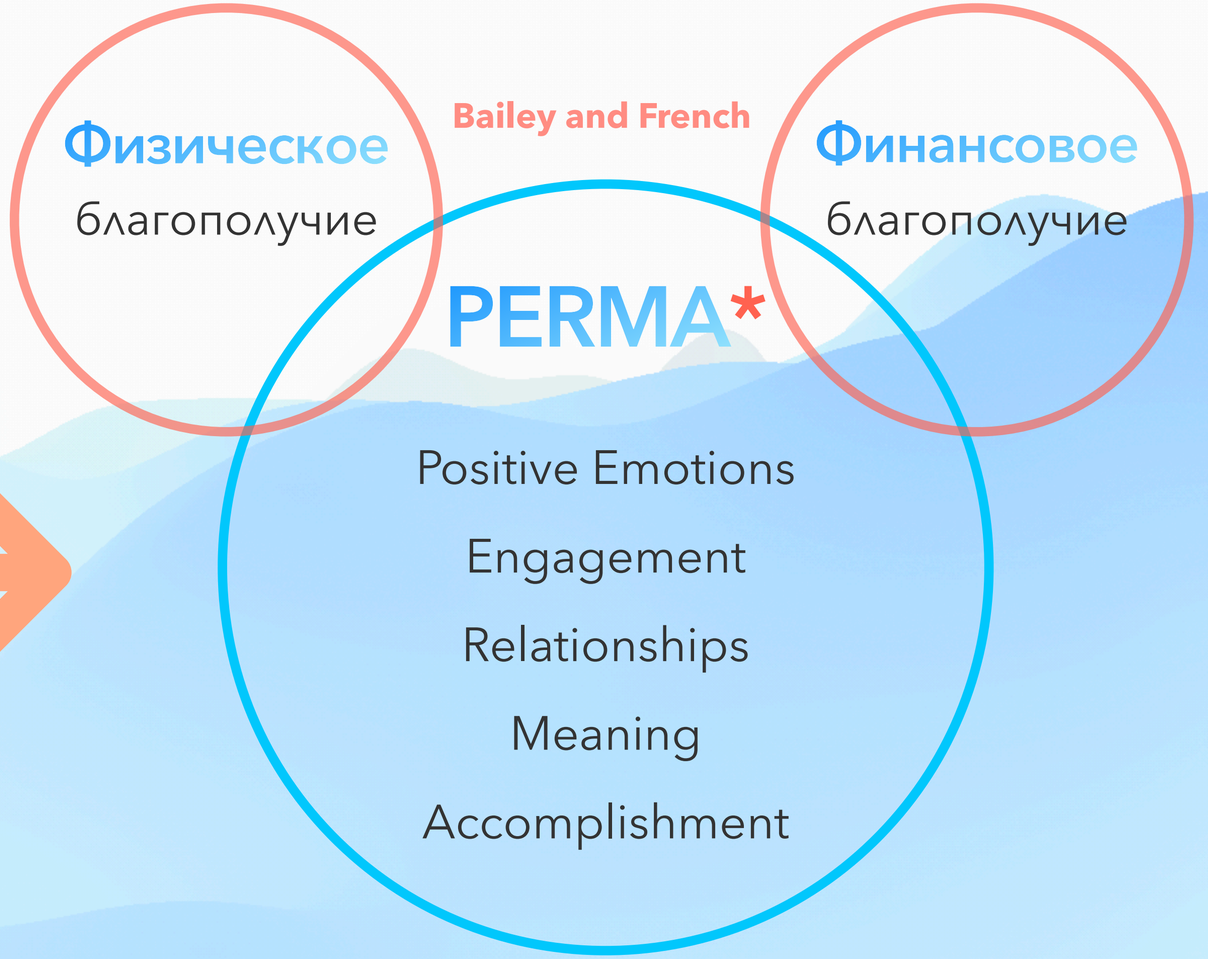
АРГУС
WFM CC

К английскому Well-being ближе всего подходит слово – благополучие. Другие характеристики Well-being отражают удовлетворенность и качество жизни, процветание и счастье.

CIPD определяет концепцию **well-being** как «создание среды, которая позволяет сотруднику полностью раскрывать свой потенциал»

Well-being: The Five Essential Elements

Том Рат и Джим Картер | 2010 г.



Мартин Селигман | 2011

*PERMA: Positive Emotions / Engagement / Relationships / Meaning / Accomplishment

АРГУС WFM CC

Bailey and French рекомендуют задаваться тремя глобальными вопросами:

1. Какие меры мы принимаем, чтобы обеспечить поддержку персоналу в трех областях: Финансовой, Физической и Психологической?
2. Наш подход при этом направлен на симптоматическое устранение проблем с благополучием, или у него есть стратегия?
3. Что еще мы можем применить, чтобы улучшить благосостояние личностей, лидеров, команд и организации в целом?

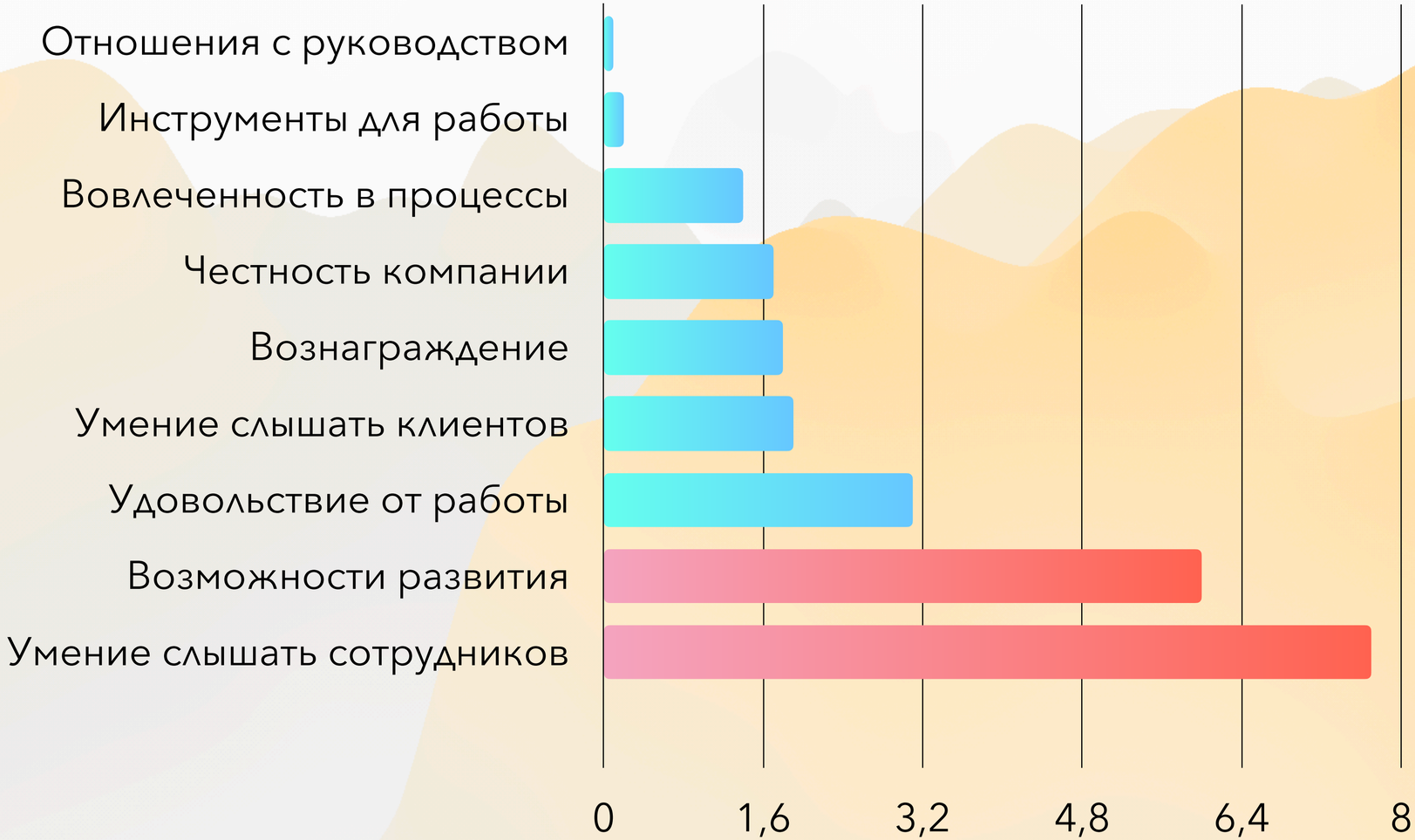
Определим проблемную область

Для этого мы обратились к источнику: Job Quality 2023

НТЦ АРГУС | 28.06.2023

АРГУС
WFM CC

Диаграмма разницы оценки компонентов Job Quality 2023

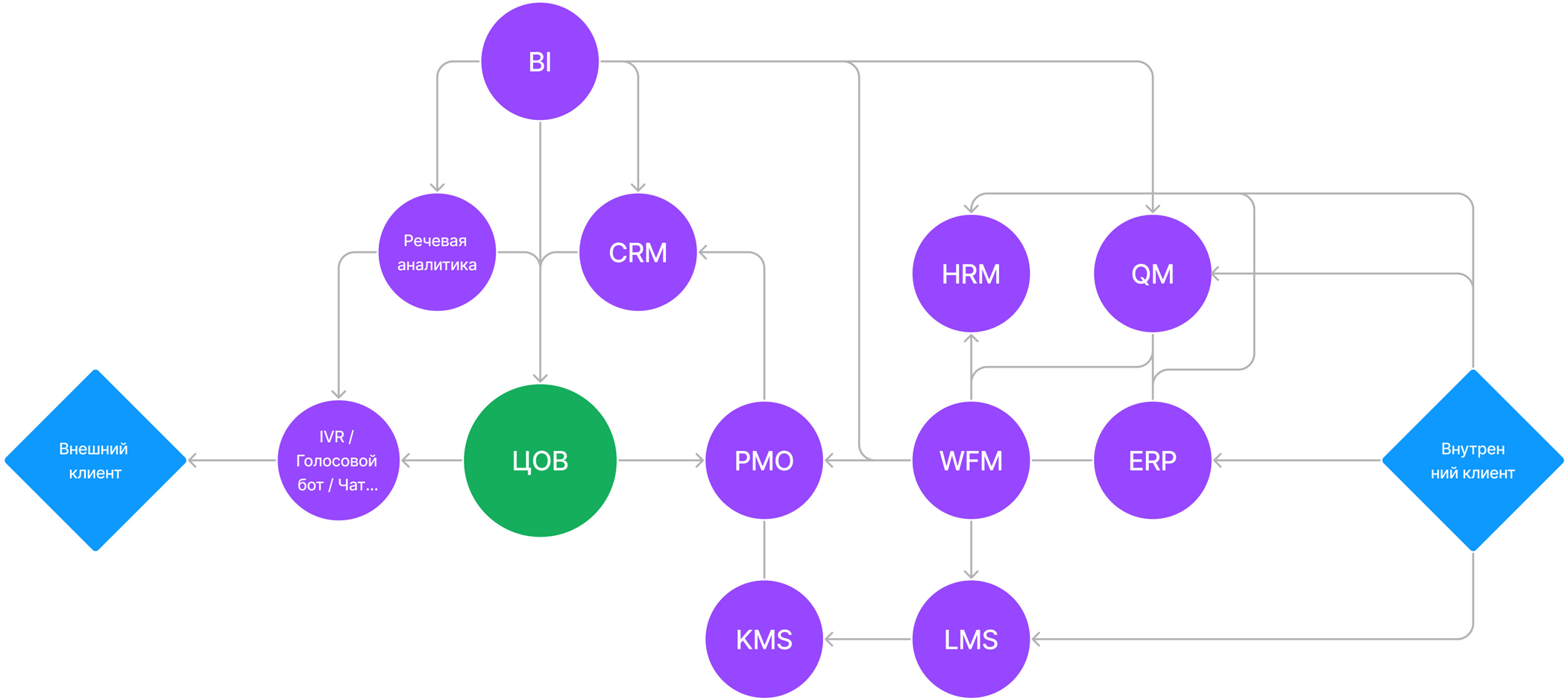


*Значительные расхождения, как и в 2019–2022 годах, выявлены в 1 и 2 компонентах

АРГУС
WFM CC

Как вы можете использовать инструменты автоматизации контакт-центра в рамках программы well-being?

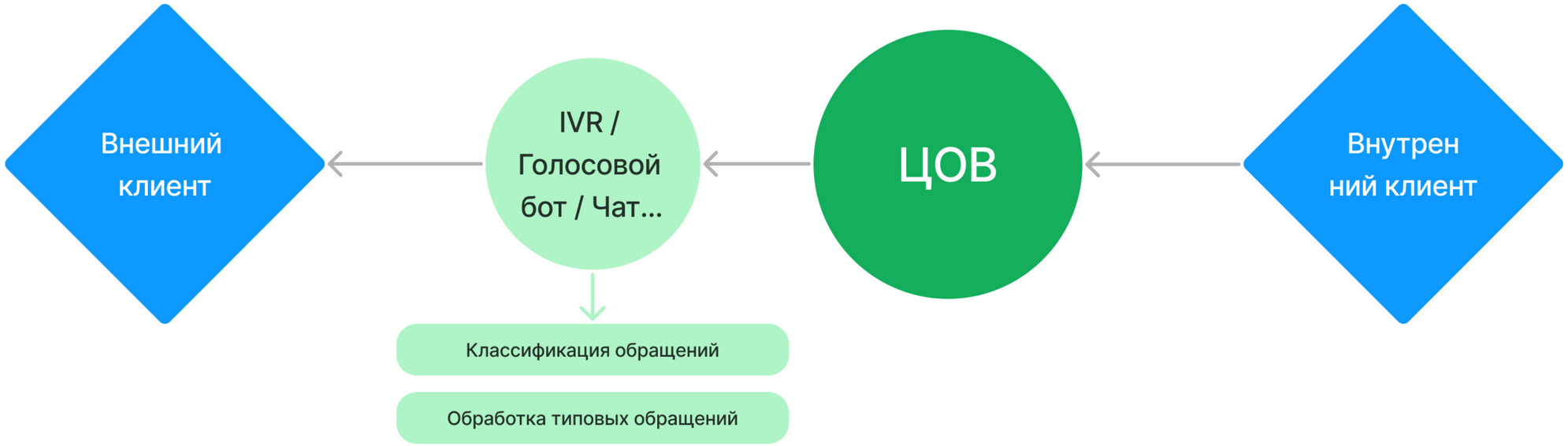
Кейсы наших Заказчиков



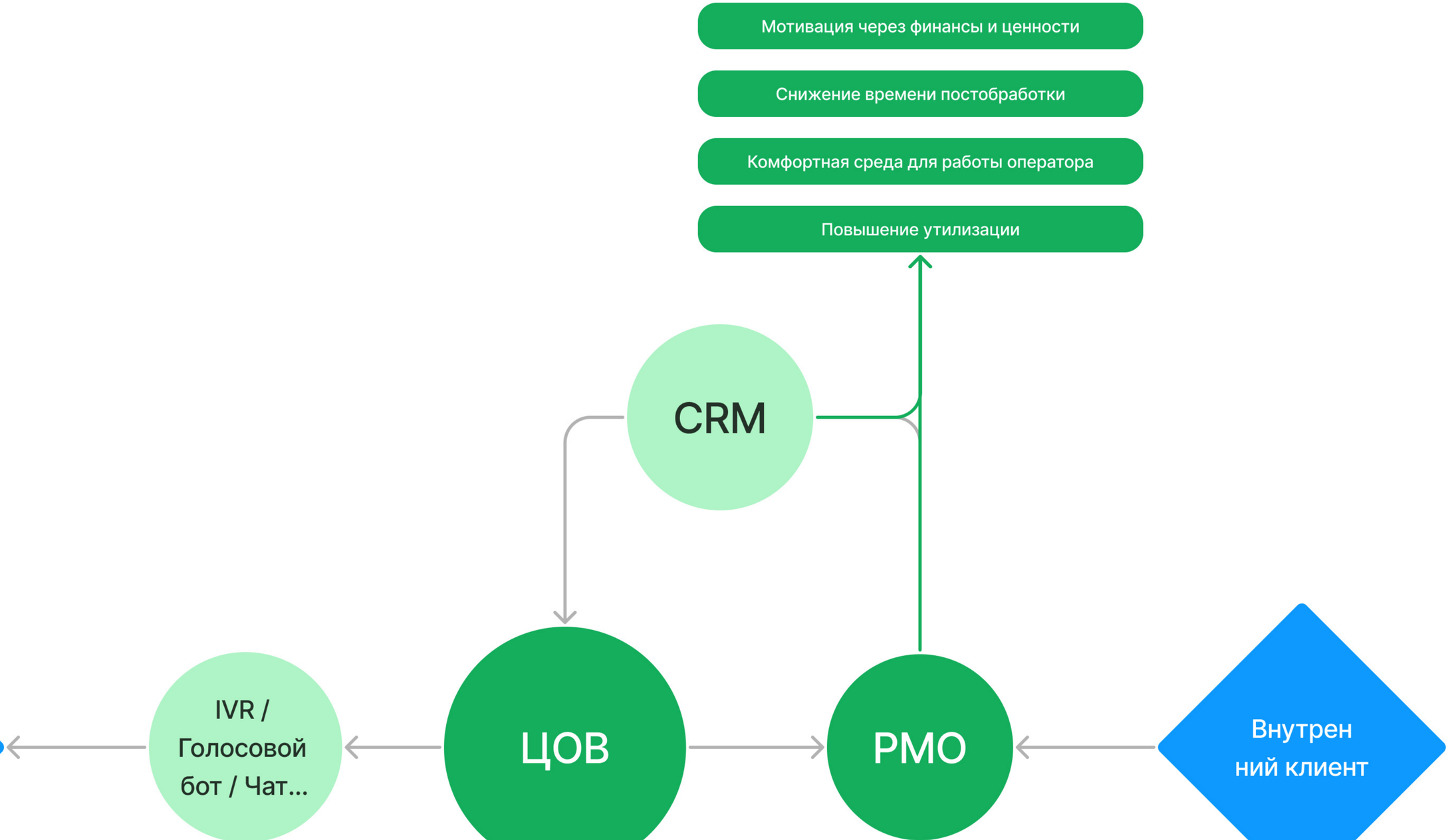
- KMS - Knowledge Management Systems
- WFM - Workforce Management
- ERP - Enterprise Resource Planning
- PMO - Рабочее Место Оператора
- КТС - Комплекс Технологических Средств
- HRM - Human Resource Management
- SBC - Session Border Controller
- LMS - Learning Management System

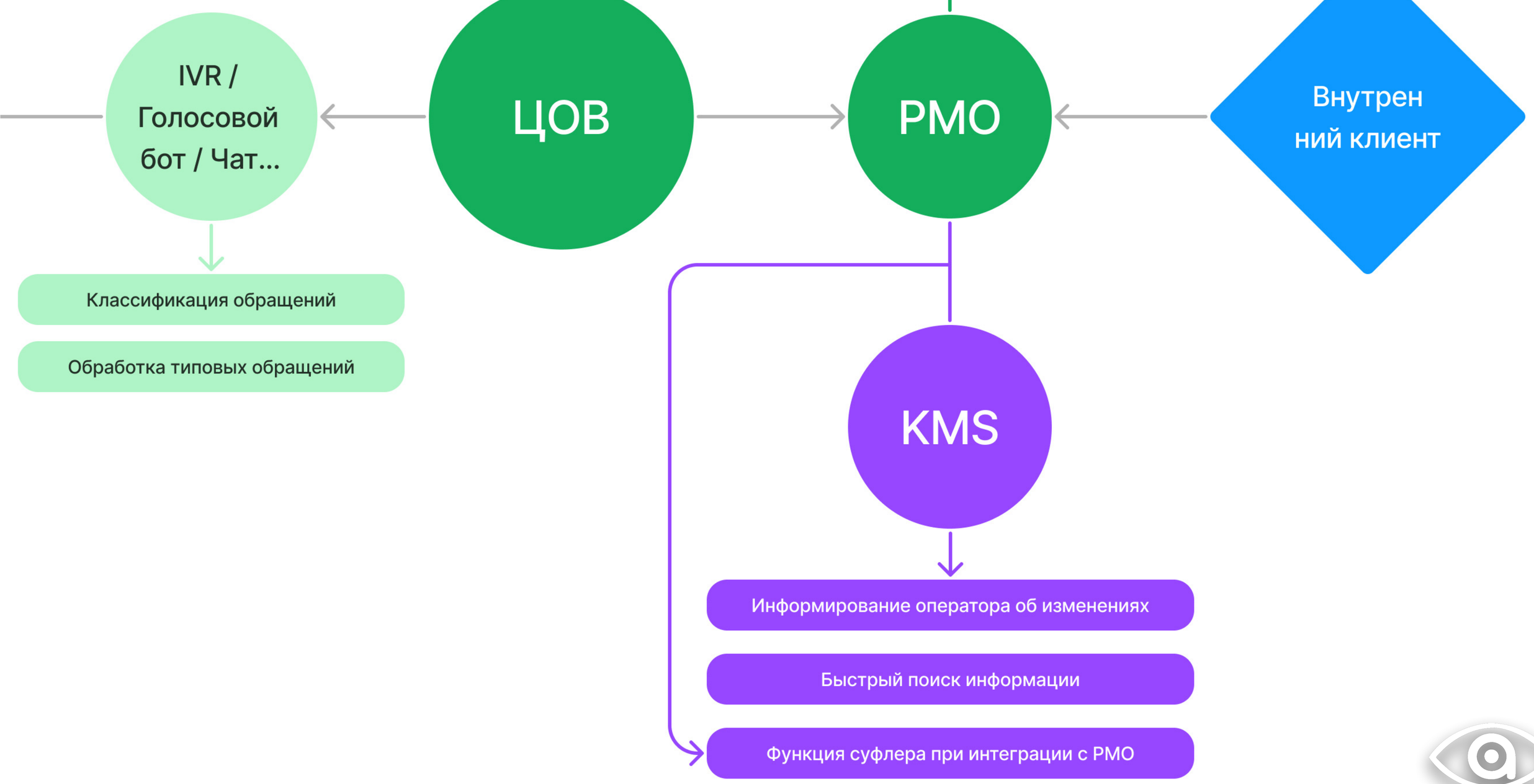
SBC / аппаратный комплекс / КТС / Телефония

АРГУС
WFM CC


Внешний клиент
IVR / Голосовой бот / Чат...
ЦОВ
Внутрен ний клиент
Классификация обращений
Обработка типовых обращений

АРГУС
WFM CC


Мотивация через финансы и ценности
Снижение времени постобработки
Комфортная среда для работы оператора
Повышение утилизации
CRM
IVR / Голосовой бот / Чат...
ЦОВ
РМО
Внутрен ний клиент


IVR / Голосовой бот / Чат...
ЦОВ
РМО
Внутрен ний клиент
Классификация обращений
Обработка типовых обращений
KMS
Информирование оператора об изменениях
Быстрый поиск информации
Функция суфлера при интеграции с РМО

АРГУС
WFM CC

Снижение времени постобработки

Комфортная среда для работы оператора

Повышение утилизации

RM

Справедливость и равномерность покрытия нагрузки

Канал взаимодействия с менеджментом

Формирование командной цели

Мотивация через финансы и ценности

Влияние на рабочее время оператора

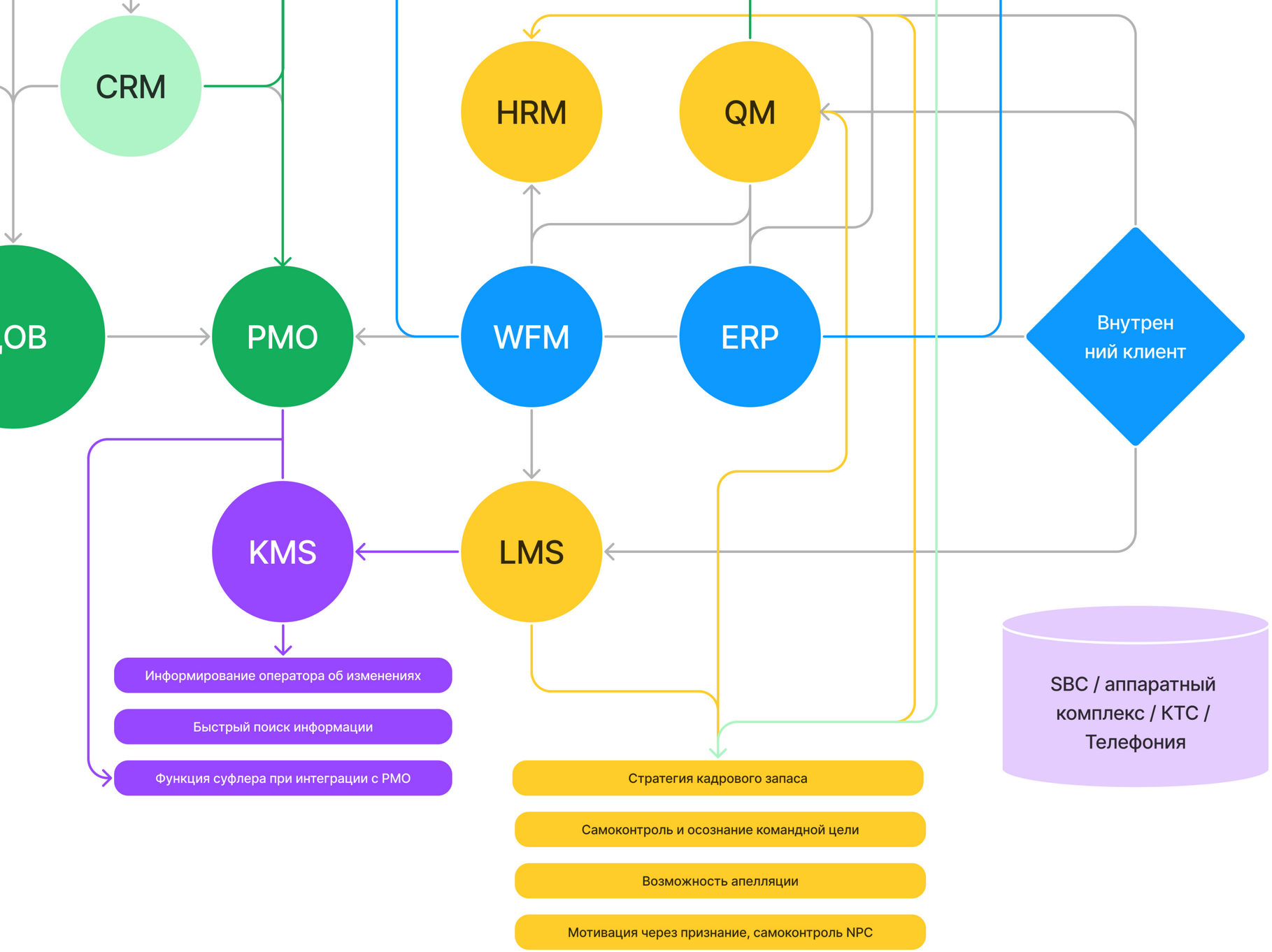
PMO

WFM

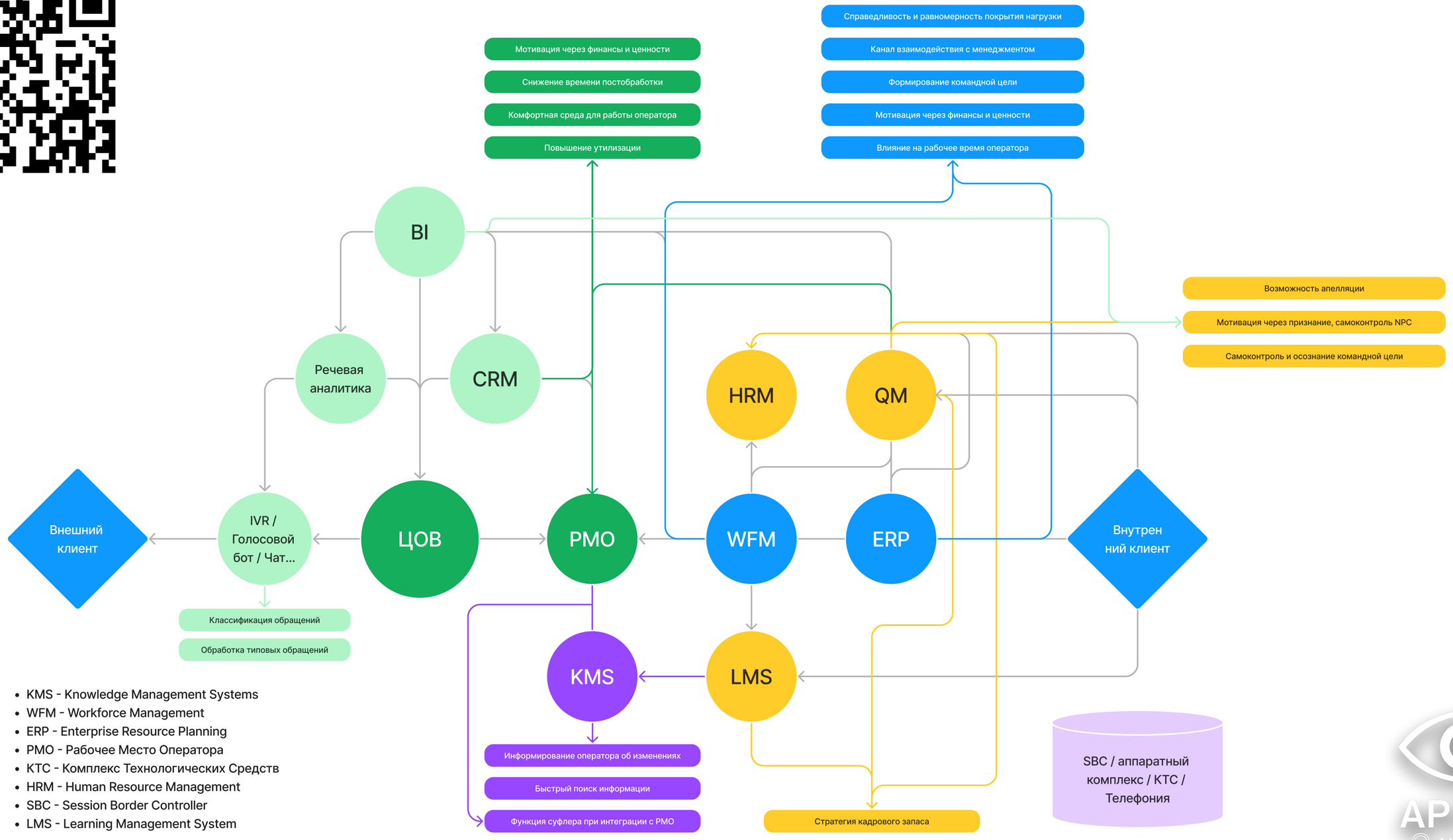
ERP

Внутрен
ний клиен

АРГУС
WFM CC


CRM
HRM
QM
OB
PMO
WFM
ERP
Внутрен
ний клиент
KMS
LMS
Информирование оператора об изменениях
Быстрый поиск информации
Функция суфлера при интеграции с PMO
SBC / аппаратный
комплекс / КТС /
Телефония
Стратегия кадрового запаса
Самоконтроль и осознание командной цели
Возможность апелляции
Мотивация через признание, самоконтроль NPC

АРГУС
WFM CC



- KMS - Knowledge Management Systems
- WFM - Workforce Management
- ERP - Enterprise Resource Planning
- PMO - Рабочее Место Оператора
- КТС - Комплекс Технологических Средств
- HRM - Human Resource Management
- SBC - Session Border Controller
- LMS - Learning Management System

АРГУС
WFM CC

Спасибо за внимание!

Городчиков Никита

Менеджер проектов WFM

@Gorodchikov

+7 (950) 039-51-77

n.gorodchikov@argustelecom.ru

Telegram

Сайт