

**С заботой о сотрудниках:**

**новые возможности WFM для  
коммуникации с операторами  
в синхроне с tone of voice  
компании**



# Эра **кадрового голода** заставляет компании инвестировать в ЕХ, чтобы привлечь и удерживать талантливых сотрудников

**NAUMEN** WFM

**85%**

компаний испытывают кадровый голод

**SuperJob**

**81%**

руководителей считают приоритетной задачей построение ЕХ

The  
Economist  
INTELLIGENCE  
UNIT

**40%**

компаний внедрят инициативы ЕХ для удержания и привлечения сотрудников

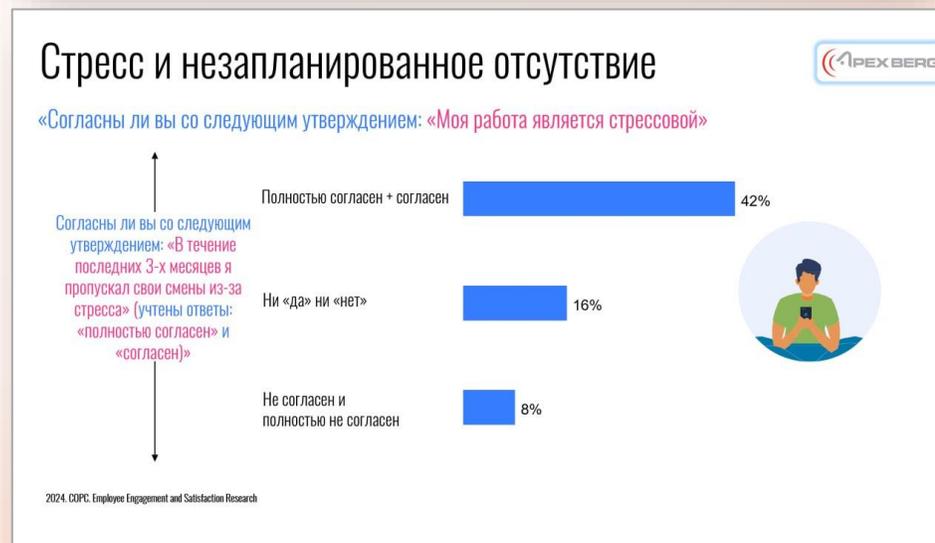
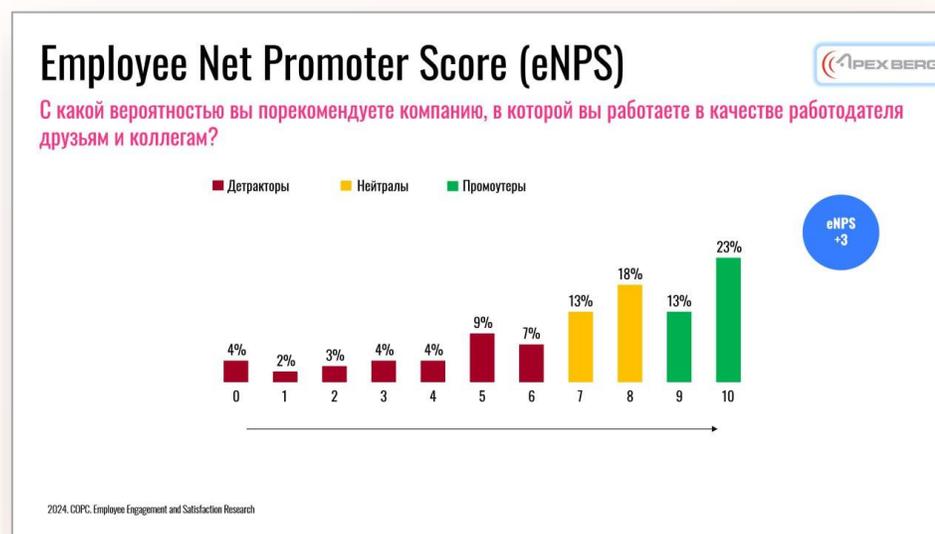
**IDC**

**80%**

компаний инвестируют в WFM для улучшения опыта сотрудников (ЕХ)

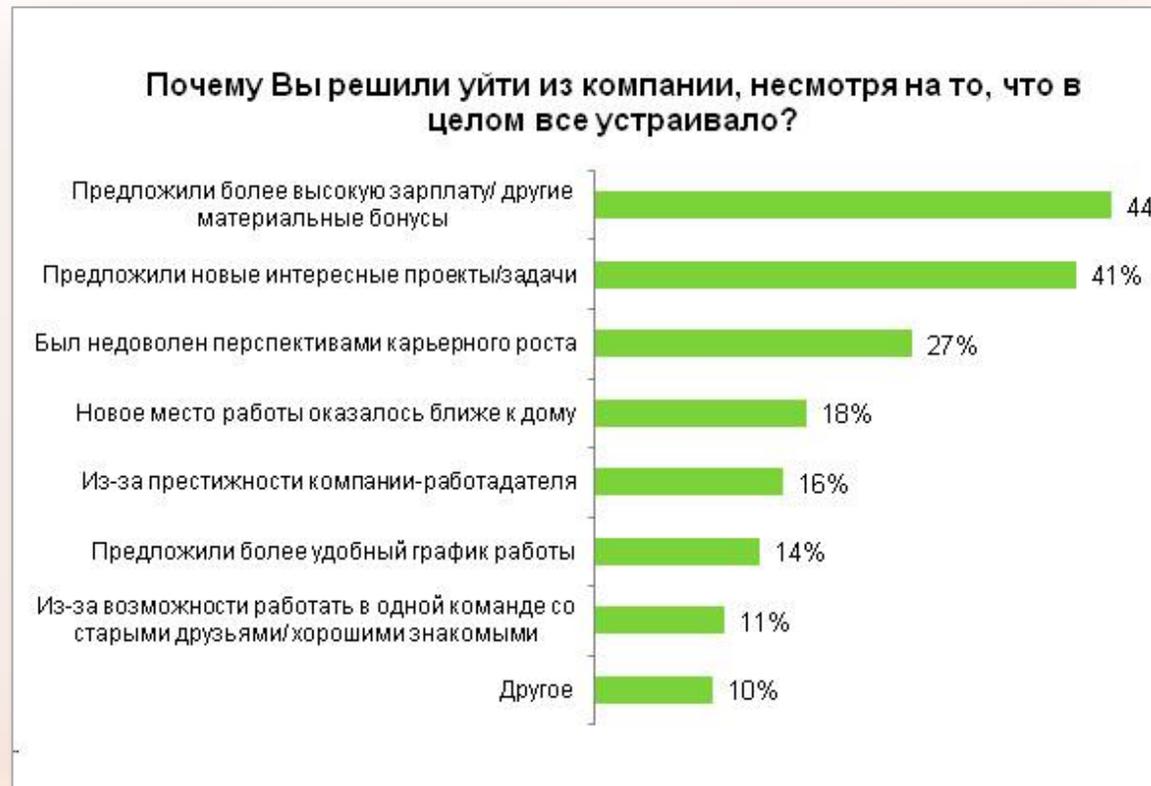
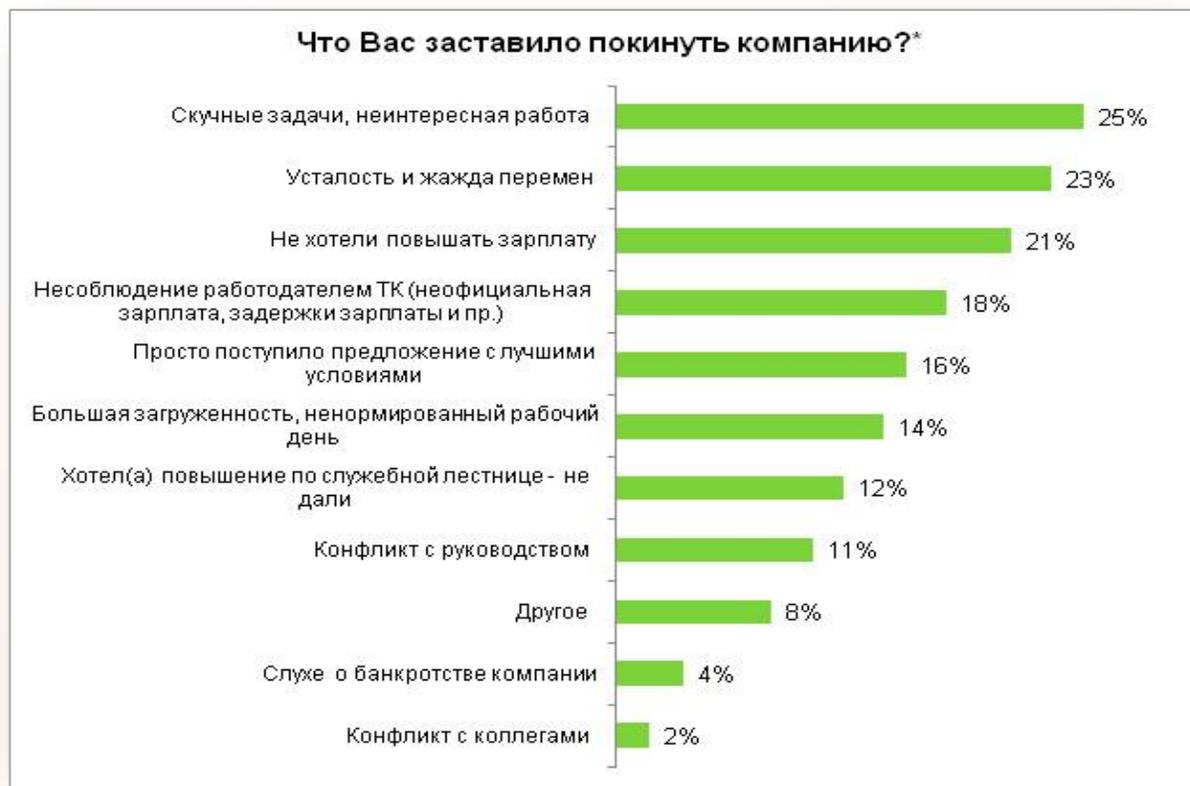
**Gartner**

# Удовлетворенность и вовлеченность операторов КЦ через призму eSAT, eNPS



# Люди увольняются не только из-за маленькой зарплаты и сложных отношений: **сотрудникам важен work-life balance и удобный график**

NAUMEN WFM



# Вовлеченность и качественный Employee Experience (EX) делают сотрудников **лучшими проводниками клиентского опыта (CX)**

**NAUMEN** WFM

- **Положительный опыт сотрудников**
- **Высокий уровень вовлечённости**
- **Комфортные условия труда**
- **Культура компании и ценности, ориентированные на сотрудников и развитие**



высокое качество обслуживания



высокие навыки коммуникации, внимательности и эмпатии



сотрудники транслируют ценности компании через свои действия



снижение текучести персонала и выгорания



быстрая обратная связь от сотрудников по улучшению процессов

# Какие функции в Naumen WFM уже ориентированы на **вовлеченность** и **мотивацию** персонала

**NAUMEN** WFM



**Гибкий график с учетом предпочтений** операторов по началу и окончанию смены



Справедливо распределенная и **равномерная нагрузка** на сотрудника в течение всего дня с учетом уровня SL



**Полномочия сотрудникам и учет их предпочтений** по выходным и отпускам, управление перерывами и обедом с учетом уровня SL



**Мобильное приложение** для управления графиком, **push-уведомления** об изменениях в расписании

# Какие функции в Naumen WFM уже ориентированы на **вовлеченность** и **мотивацию** персонала

**NAUMEN** WFM



**Обмен сменами** с коллегами и запрос выходных без участия руководителя



**Обучение, тренинги** в удобное время в рабочем графике с учетом уровня SL



**Уведомление** о дополнительных сменах и подработках в выбранный сотрудником канал



**Визуализация KPI** сотрудника и количества отработанных часов в личном кабинете

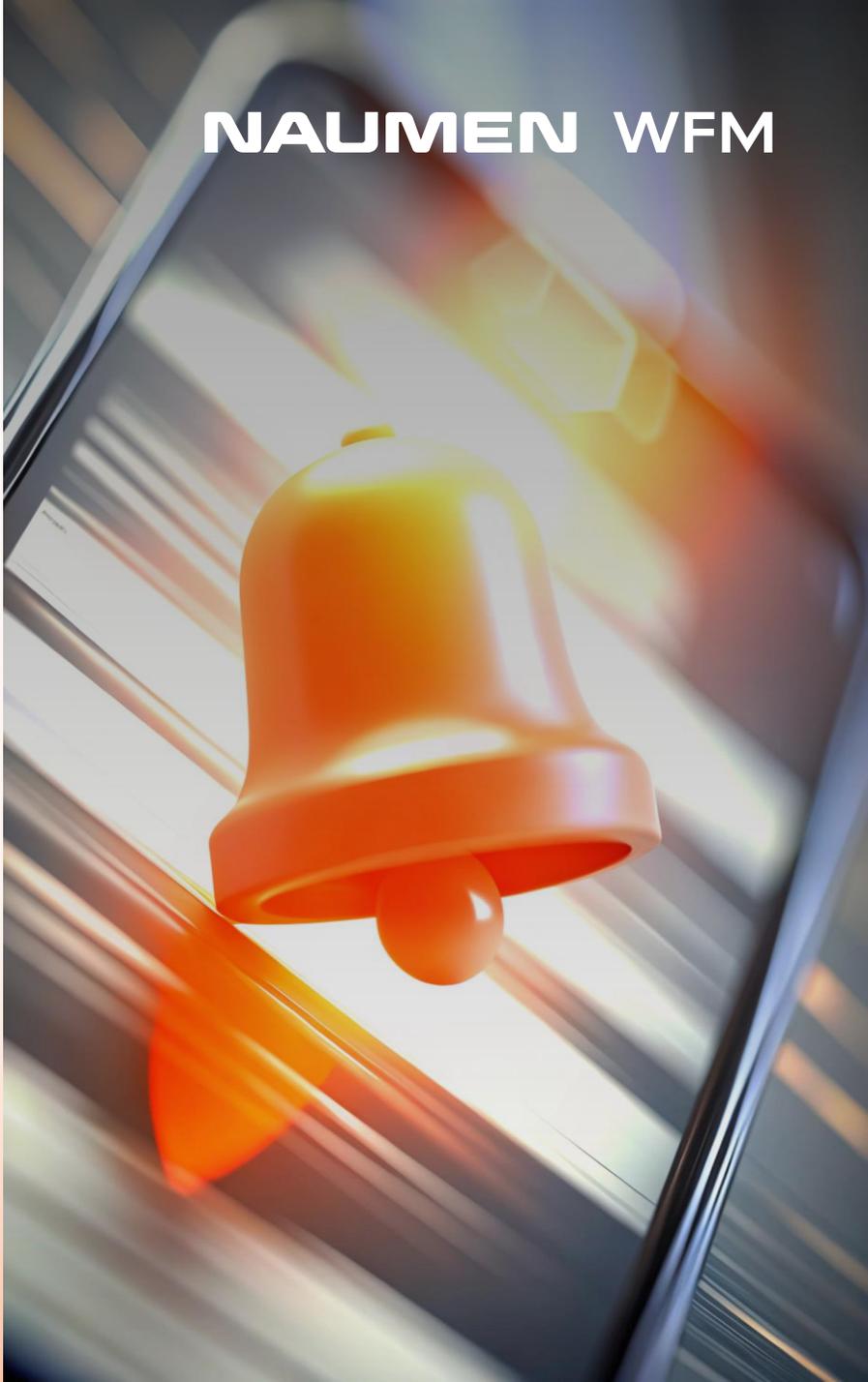
# Коммуникации как часть корпоративной культуры: сотрудникам важно, чтобы их слышали

В системе Naumen WFM **множество точек касания** и коммуникаций с сотрудником:

- ✓ Развернутые уведомления о событиях
- ✓ Обмен комментариями
- ✓ Отправка текстовых сообщений
- ✓ Пуши о приближении начала активностей/смен

**удобный перенос коммуникаций с оператором в WFM**

NAUMEN WFM



# Помощь в онбординге: создаем график обучения

NAUMEN WFM

← **Добавление схемы**

Точка оргструктуры	Контактный центр >
Название схемы	Стажер
ID внешней системы	Стажер
Первый день схемы	02.06.2025
Количество дней	14 ^
Минимальный межсменный интервал	12 часов

Типы дней  Рабочий  Выходной  «Плавающий» выходной

<input type="checkbox"/> Пн. Учебный 1	<input type="checkbox"/> Вт. Учебный 1	<input type="checkbox"/> Ср. Учебный 1	<input type="checkbox"/> Чт. Учебный 1	<input type="checkbox"/> Пт. Учебный 1	<input type="checkbox"/> Сб. Учебный 1	<input type="checkbox"/> Вс. Учебный 1
<input type="checkbox"/> Пн. Учебный 2	<input type="checkbox"/> Вт. Учебный 2	<input type="checkbox"/> Ср. Учебный 2	<input type="checkbox"/> Чт. Учебный 2	<input type="checkbox"/> Пт. Учебный 2	<input type="checkbox"/> Сб. Учебный 2	<input type="checkbox"/> Вс. Учебный 2

Рабочий Учебный 2 >

Выходной

> **Дополнительные настройки \***

**Сохранить**

← **Добавление активности WFM**

Название*	Стажер 1й уровень
ID внешней системы*	Стажер 1й уровень
Цвет:	<input type="checkbox"/>
Акроним:	
Ставка (₽/час):	300
Длительность (мин.):	30
Разрешенные статусы:	Поиск >
Табельная активность:	<input checked="" type="checkbox"/> продол
Заменяющая активность:	<input checked="" type="checkbox"/> Продолжительность работы в выходные и нерабочие праздничные дни <input type="checkbox"/> Продолжительность работы в дневное время <input type="checkbox"/> Продолжительность работы в ночное время
Доступ к активности*:	<input checked="" type="checkbox"/> Продолжительность сверхурочной работы
Управление для сотрудника:	<input type="checkbox"/> Продолжительность сверхурочной работы в ночное время
Размещение в офисе:	<input checked="" type="checkbox"/>
Считать абсентеизмом:	<input type="checkbox"/>

**Добавить активность**

Контактный це

Автозамены

внешней системы	Цвет
Больничный	
Доп. смена	
Задача - обучение	
Исходящий обзвон	
Неявка	
Обед	
Обработка почты	
Обратная связь с руководителем	
Обучение	
ОТ	
Отпуск за свой счет	
-1	
Перерыв	
Перерыв (опл)	
Отпуск - уд.	
Рабочее время	
Тренинг	



# Массовые уведомления по группе сотрудников в tone of voice компании

### ← Отправка массового сообщения

Распределили наставничество на новый месяц. Пожалуйста, посмотрите списки стажеров в ваши смены заранее.

Напоминаю, что сменой наставника можно поменяться только с другим наставником.

Сообщение будет отправлено выбранным сотрудникам в список уведомлений. Рассылку отменить нельзя.

📧 Отправить сообщение

Отправка

Отпуска

ФТЕ

Уровень сервиса (SL)

Ср.	Чт.	Пт.
04.06	05.06	06.06
10:00 ... 22:00		
09:00 ... 21:00		
09:00 ... 18:00	09:00 ... 18:00	09:00 ... 18:00
	09:00 ... 20:00	07:00 ... 18:00
		18:00 ... 05:00
	18:00 ... 05:00	18:00 ... 05:00

### ← Подтверждение графика сотрудником

01.04.2025 | 12:57

Отправить [Посмотреть отчет](#) [Выгрузить в Excel](#)

Отправитель	Получатель	График	Статус	Дата   Время
Вихирев В.	Акимов А. Л.	с 2 апреля по 30 апреля	Подтверждено	27.05.2025   10:51
Вихирев В.	Агарков Я. Л.	с 2 апреля по 30 апреля	Подтверждено	01.04.2025   13:09
Вихирев В.	Романов А. Л.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Смирнов А. Н.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Ефремова А. М.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Королёва А. И.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Ширяева А. А.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Белов А. М.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Власов А. Я.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Иванов А. Р.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Краснов А. Я.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Морозов А. Т.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Филатов А. А.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Широков А. К.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Дроздова А. Я.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Егоров А. Д.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57
Вихирев В.	Романов А. М.	с 2 апреля по 30 апреля	Отправлено	01.04.2025   12:57

Контакт

Есть неоп...

Пн.	Вт.	Ср.	Чт.	Пт.
09.06 (24)	10.06	11.06	12.06	13.06
09:00 ... 18:00		07:00 ... 18:00	10:00 ... 22:00	
09:00 ... 18:00		09:00 ... 21:00	09:00 ... 21:00	
09:00 ... 18:00	09:00 ... 18:00	09:00 ... 17:00		09:00 ... 18:00
08:00 ... 19:00	14:00 ... 01:00			06:00 ... 17:00
19:00 ... 06:00	19:00 ... 06:00			18:00 ... 05:00



# Сориентироваться в работе КЦ гораздо проще с тегами и аватаркой

NAUMEN WFM

Рабочие смены Заявки График Отчеты Предпочтения Обмен сменами Отпуска

← Июнь, 2025 →

Месяц

ФИО сотрудника	Теги	02.06.2025	03.06.2025	04.06.2025	05.06.2025
Алманова Дина Арман... <i>Оператор</i>	Исход совмещает испыт.срок		07:00... 19:00	10:00... 22:00	
Безверхова Ирина Вик... <i>Оператор</i>	Обмен наставник		16:00... 22:00	17:00... 22:00	
Вершинина Екатерина ... <i>Оператор</i>	берет доп удаленка	09:00... 18:00	09:00... 18:00		
Иванов Иван Иванович <i>Оператор</i>	студент испыт.срок удаленка				
УУУ <i>Оператор</i>	под вопрос удаленка	10:00... 19:00	10:00... 19:00		

← Акимов Артемий Львович

 **Группа 2 (Владимир)**  
*Оператор*  
Егоре/Moscow  
Воронеж  
Загрузить фото

Дата рождения  
11.03.1987

Адрес

Номер  
69e04a8f-55d0-4987...

График отпусков  
2024 год: Использовано 5 из 0, осталось - 0  
2025 год: Использовано 0 из 14, осталось - 14  
2026 год: Использовано 0 из 0, осталось - 0

Схема работы  
01.05.2025 ... 01.01.2070 | 2/2 ротация 4 (ночь)  
01.05.2025 ... 01.01.2070 | 2/2 ротация 4 (день)  
[Показать все](#)

Навыки  
01.05.2025 ... 01.01.2070 | Почта

Задачи

Теги

Отпуска

02.06.2025	03.06.2025	04.06.2025	05.06.2025	06.06.2025	07.06.2025	08.06.2025	09.06.2025	10.06.2025
07:00... 19:00		10:00... 22:00			06:00... 17:00	09:00... 18:00		
	16:00... 22:00	17:00... 22:00		10:00... 21:00	09:00... 18:00		11:00... 21:00	11:00... 21:00
09:00... 18:00	09:00... 18:00	09:00... 18:00	09:00... 18:00	09:00... 18:00			09:00... 18:00	09:00... 18:00
		11:00... 19:00	12:00... 21:00	07:00... 14:00	09:00... 18:00	10:00... 19:00		
10:00... 19:00	10:00... 19:00	10:00... 19:00	10:00... 19:00	10:00... 19:00			10:00... 19:00	10:00... 19:00

# Удобно перенести коммуникацию по графику в WFM и оперативно обмениваться комментариями

NAUMEN WFM

The screenshot displays the NAUMEN WFM interface. On the left, a 'Комментарии' (Comments) overlay is open for the date 05.06, showing a text input field with the text 'Буду отдавать эту смену, можно перенести тренинг?' and a list of existing comments. The main interface shows a calendar grid for June 2025, with days of the week (Четверг, Пятница, Суббота, Воскресенье) and dates (05.06 to 29.06). A time axis at the bottom indicates working hours (08:00-14:30 and 16:30-22:00). A comment for 05.06.2025 by Вихирев В. is visible on the right side of the calendar.

← Комментарии

05.06 00:00 - 23:59

Буду отдавать эту смену, можно перенести тренинг?

Добавить комментарий

Удалить выбранные комментарии

08:00-08:30 30.05 | 17:33 Вихирев В.  
Тренинг

График

Количество часов отобразится после публикации расписания

Четверг Пятница Суббота Воскресенье

05.06 08:00-22:00 06.06 07.06 08.06 09:00-20:00

12.06 09:00-21:00 13.06 09:00-20:00 14.06 15.06

19.06 20.06 11:00-22:00 21.06 09:00-20:00 22.06

26.06 27.06 28.06 09:00-20:00 29.06 10:00-21:00

08:00 09:00 10:00 11:00 12:00 13:00 14:00 15:00 16:00 17:00 18:00 19:00 20:00 21:00 22:00 23:00

Рабочее время (08:30 - 14:30) Рабочее время (16:30 - 22:00)

05.06.2025 Вихирев В. Тренинг

Комментарии Изменение графика

# Осознанное взаимодействие с операторами с помощью инструментов WFM в синхроне с tone of voice компании

**NAUMEN** WFM

## Форма коммуникации

- Оповещения/уведомления
- Согласования (заявки, отпуска, доп. смены)
- Комментарии

## Содержание

- Кастомизированный текст
- Уведомления в синхроне с tone of voice

## Индикатор вовлеченности

- Характер взаимодействия в текстовых сообщениях и комментариях
- Интенсивность сообщений



1

## Открытость

комментарии к графику,  
заявкам, отпускам

2

## Забота

заблаговременные  
понятные оповещения

3

## Доверие

автоматический обмен сменами,  
управление перерывом

4

## Контроль

мониторинг и индикация  
пунктуальности

5

## Стиль управления

трансляция через  
коммуникации



# Как мы влияем на метрики

NAUMEN WFM

**15%**

Повышение эффективности  
работы сотрудников

**7%-10%**

Средний рост  
качества сервиса

**-7%**

Снижение уровня  
абсентеизма

**+10%**

Повышение  
удовлетворенности  
клиентов

Хотите обсудить ваши задачи?

Пишите на [rbelyaev@naumen.ru](mailto:rbelyaev@naumen.ru)