



АРГУС
WFM CC

ЭНЕРГОСБЫТ

Как улучшить KPI и снизить трудозатраты помощи WFM



Мария Остроухова,
Руководитель группы по
обработке неголосовых
обращений, ЭнергосбыТ Плюс

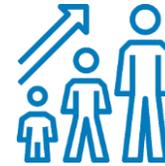


Андрей Разуменко,
Ведущий технический
специалист ИТЦ АРГУС

Регламент



У нас с вами
17 мин 29 сек



Ваша личная работа:

1. Вспомните свою цель
2. Задавайте вопросы в конце

План встречи

1



О компаниях

2



Как возникла потребность в WFM?

3



Что предложил АРГУС

4



Как проходило внедрение

5



Итоги внедрения

ИТЦ АРГУС



Разработчик ПО



ISO 9001



Работаем с 1999 года



АРГУС
WFM CC

Разрабатываем с
2016 года

Сотрудничаем

Партнеры

Участники



ЭнергосбыТ Плюс. Корпоративный КЦ



Объединенная энергосбытовая компания Группы "Т Плюс "

14

региональных
филиалов

Голосовые каналы

200

мультискильных
операторов

Неголословные каналы

2

площадки
(Оренбург, Киров)

Исходящие обзвоны



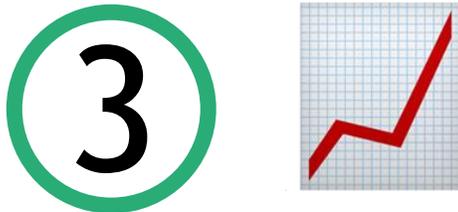
Как возникла потребность в WFM



До WFM использовался Excel



КЦ рос и развивался



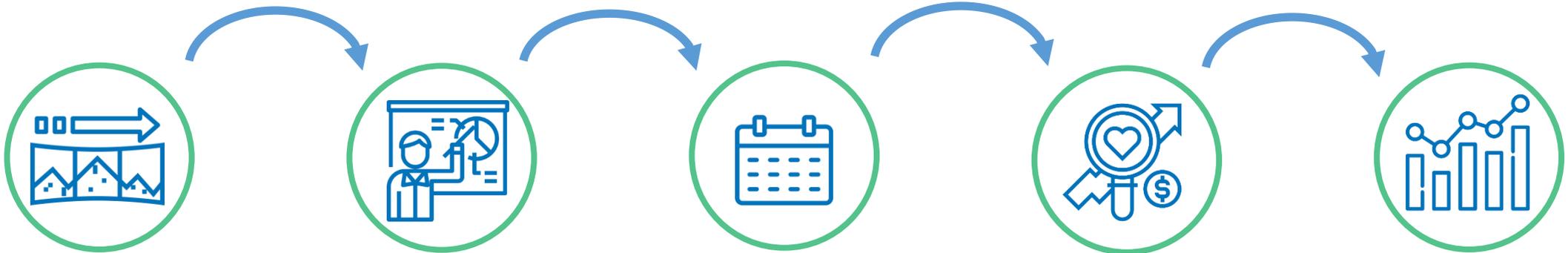
Все больше сил уходило на распределение ресурсов и поддержку SL



Появилась в потребность в автоматизации и оптимизации

WFM в КЦ. Какие задачи должна решать?

1 Оптимизация и автоматизация отдельных задач бизнес-процессов:



Прогнозирование
нагрузки

Планирование

Взаимодействие
сотрудников

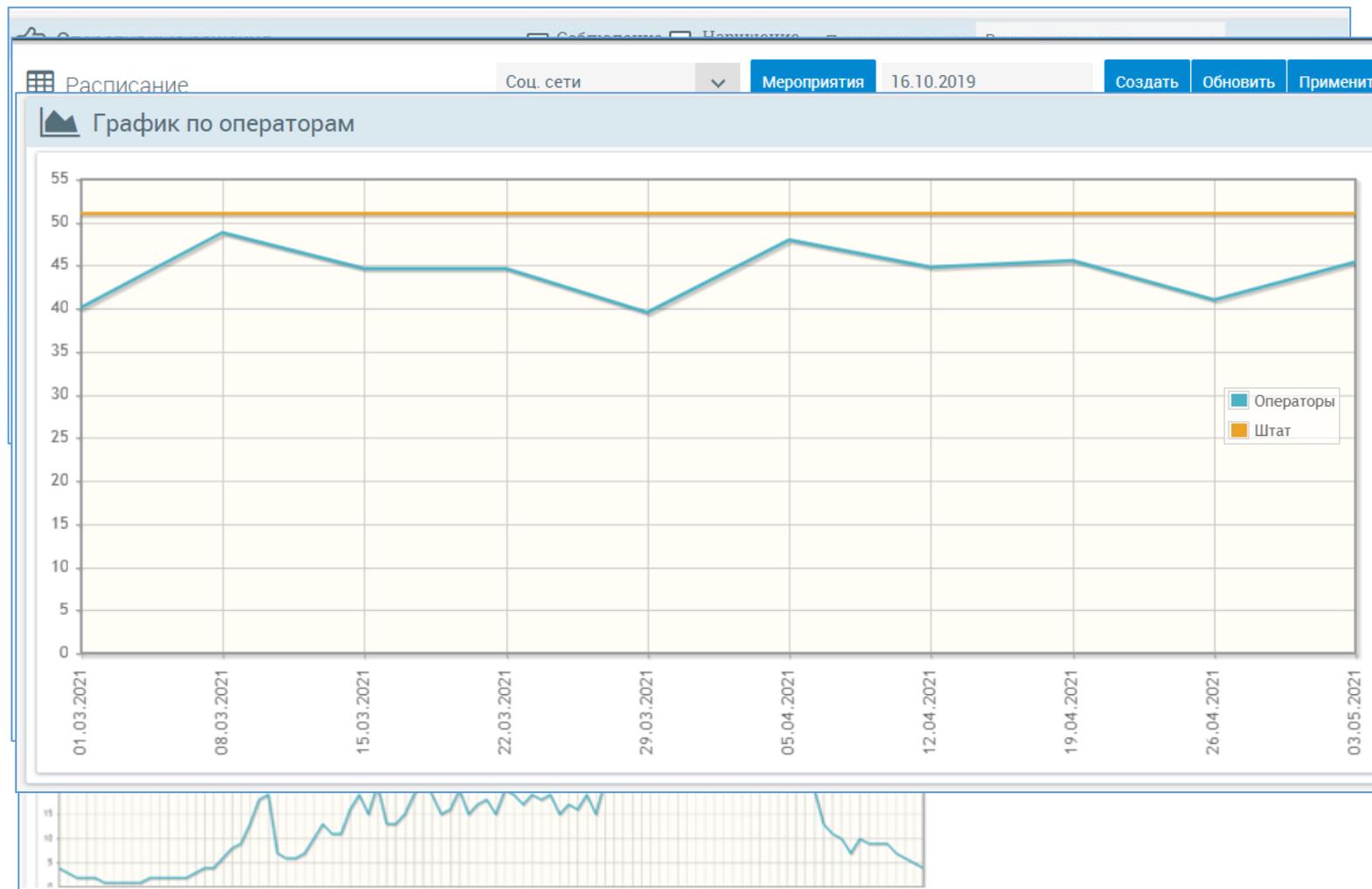
Мониторинг KPI

Формирование
отчетов

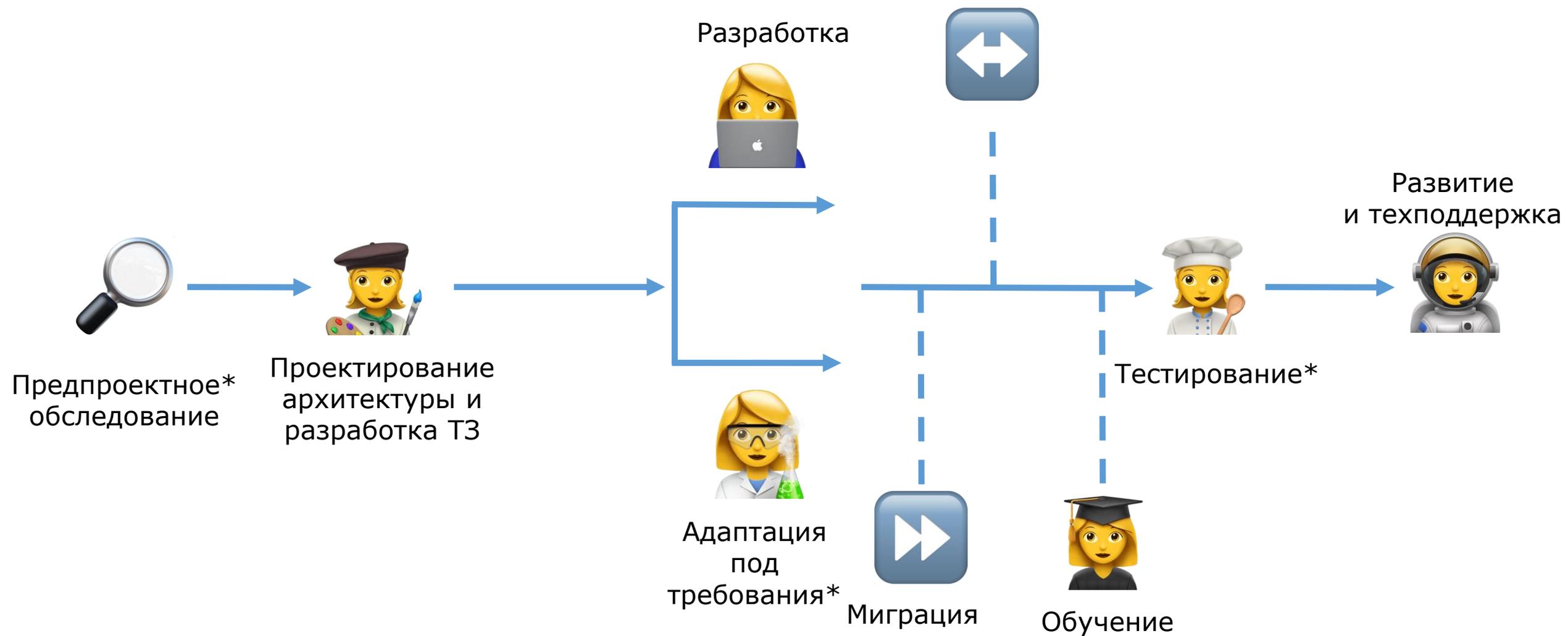
2 Выстраивает бизнес-процессы

Что предложил АРГУС

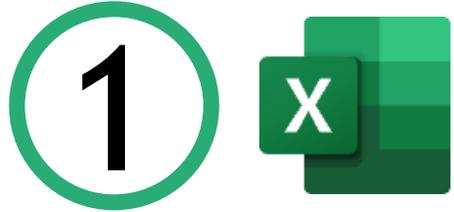
- 1  Онлайн контроль операторов
- 2  Освобождение ресурсов руководителей
- 3  Повышение лояльности сотрудник
- 4  Поддержка SL
- 5  Обнаружение недобора операторов



Как проходило внедрение



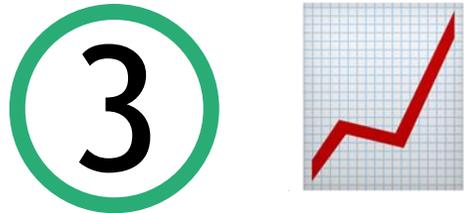
Обучение



Очно и дистанционно



Корректировка формата обучения



База знаний по итогам обучения



Итог внедрения

Интеграции



Сервис-провайдер
рассылок



Новый функционал

Тайм-зоны

Уведомления

Показатели*

↓1,4% сокращение потерянных звонков

↑3,5% количества принятых вызовов

↑3,5% количества принятых вызовов одним оператором

*(за 6 месяцев использования)

Отзывы о совместной работе



- 1 Оперативность
- 2 Отзывчивость
- 3 Удобный, яркий интерфейс
- 4 Постоянное развитие и улучшение системы

Домашняя страница > Мониторинг > Статусы операторов

Поиск

Подразделение Домашние Офисные Сотрудники из расписания

Нарушение Соблюдение На линии На линии - не принимает звонки

Отсутствует

Оперативные решения

	ФИО	Статус ЦОБ	Активности расписания	Соблюдение расписания	Контакты
	Брагина Д. В.	Офис	Отключен	Смена	Нарушение
	Гущин С. Я.	Офис	Разговор Email	Технологический перерыв	Нарушение
	Максимов Ф. М.	Офис	Отключен	Смена	Соблюдение

А также



2019 писем отправлено



1 месяц нахождения на площадке заказчиков



502 чашки кофе выпито



Проанализируйте Вашу цель

1. Чего достигли?
2. Что хотели бы узнать еще?



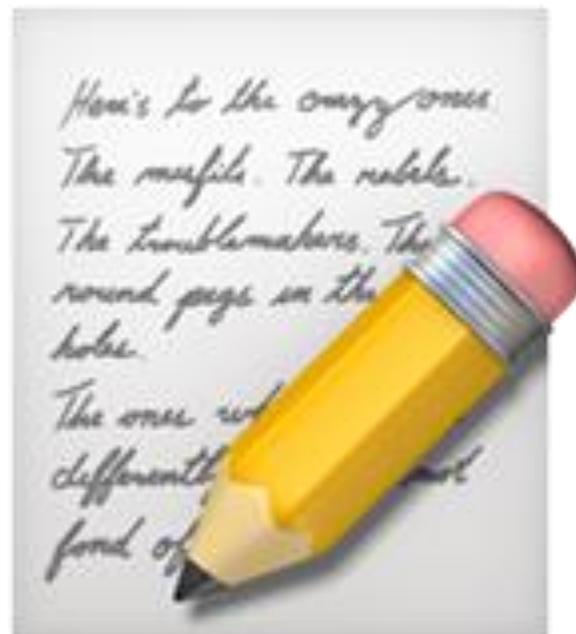
Помните, WFM – среда для взаимодействия с сотрудниками

1. Автоматизирует БП
2. Освобождает время



Подумайте, какие процессы необходимо автоматизировать вам.

Моя самая полезная/яркая мысль по итогам выступления...



Присоединяйтесь к нам!



rtc_argus



rtc.argus



rtc_argus



НТЦ АРГУС



Чат в
Телеграм



Блог АРГУС





АРГУС
НТЦ

Благодарим за внимание!

- Хотите узнать больше?
- Заходите на <http://argus-wfmcc.ru/>
- Пишите на sales@argus-wfmcc.ru
- Звоните [+7 \(812\) 333-36-60](tel:+7(812)333-36-60)