



**Описание применения системы управления контакт-центром
АРГУС «WFM CC»**

**Автоматизированная система планирования, учёта и
управления трудовыми ресурсами**

Редакция 1
На 9 листах

Оглавление

1.	Область применения.....	3
2.	Назначение системы.....	3
3.	Объект автоматизации.....	3
4.	Категории пользователей и их роли.....	4
4.1.	Оператор.....	4
4.2.	Старший оператор / Руководитель группы.....	4
4.3.	Специалист по планированию / WFM-специалист.....	4
4.4.	Администратор.....	4
5.	Сценарии применения.....	5
5.1.	Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Оператора.....	5
5.1.1.	Просмотр личного расписания.....	5
5.1.2.	Внесение предпочтений.....	5
5.1.2.	Создание заявок по особым событиям.....	5
5.2.	Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Старшего Оператора /Руководителя группы.....	5
5.2.1.	Управление подчинёнными сотрудниками.....	5
5.2.2.	Утверждение заявок сотрудников.....	5
5.2.3.	Управление графиком и внутрисдневным расписанием сотрудника.....	6
5.2.4.	Работа с модулем онлайн-мониторинга.....	6
5.3.	Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Специалиста по планированию / WFM-специалиста.....	6
5.3.1.	Прогнозирование нагрузки контакт-центра.....	6
5.3.2.	Планирование графиков работ.....	6
5.3.3.	Планирование внутрисдневного расписания.....	6
5.3.4.	Корректировка графика работ и расписания.....	7
5.4.	Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Администратора.....	7
5.4.1.	Управление доступами и ролями.....	7
5.4.1.	Настройка интеграций.....	7
6.	Перечень компонентов в составе решения WFM CC.....	7
7.	Условия к эксплуатации.....	9

1. Область применения

Документ описывает применение программного продукта «АРГУС Workforce Management for Call Centre» (АРГУС WFM CC), предназначенного для автоматизации процессов управления рабочей силой в контакт-центрах.

Система применяется в организациях, где имеются подразделения операторов, обрабатывающих входящие и исходящие обращения, выполняющих сервисную поддержку и требующих прогнозирования нагрузки, планирования графиков смен и контроля соблюдения расписания.

2. Назначение системы

АРГУС WFM CC – автоматизированная система планирования, учета и управления трудовыми ресурсами, которая позволяет решить ряд задач: эффективное использование и распределение рабочей силы, мониторинг и контроль занятости, повышение лояльности и вовлеченности сотрудников, достижение требуемых показателей производительности, сокращение затрат на персонал и поддержку бизнес-процессов, поддержание стабильного уровня сервиса.

Возможности системы

- Прогнозирование нагрузки на КЦ на основе исторических данных и расчет потребности в персонале под KPI контакт-центра;
- Составление оптимальных графиков выхода на работу сотрудников и расписания работы операторов с учётом прогнозной нагрузки, норм трудового законодательства, пожеланий сотрудников, отпусков, больничных, отгулов, запланированных регулярных мероприятий;
- Планирование ФОТ на год вперед и автоматическое планирование отпусков, учитывая прогноз и пожелания сотрудников;
- Управление изменениями: мониторинг в реальном времени KPI контакт-центра и соблюдения расписания операторами, а также автоматизация работы с больничными и отгулами.
- Операторы в АРГУС WFM CC могут обмениваться сменами, видеть свое расписание в мобильном приложении Android/iOS, получать уведомления о приближающемся перерыве или уведомления от руководителя.
- Более 30 готовых отчетов и дизайнер отчетов для вашей самостоятельной работы.
- Интеграции с внешними системами.

3. Объект автоматизации

Объектом автоматизации являются процессы работы контакт-центра, включая:

- Операторов, обрабатывающих голосовые и неголосовые обращения.
- Старших операторов, выполняющих административные функции:
 - ведение персонала,
 - составление расписаний,
 - управление отпускными периодами, больничными, отгулами,
 - назначение обучения и совещаний,
 - корректировка расписаний.

- Администраторов, управляющих справочниками, структурами персонала, ролями и настройками системы.

Автоматизируются процессы планирования и контроля рабочего времени, распределения нагрузки, расписания смен и учёта производственных календарей.

4. Категории пользователей и их роли

4.1. Оператор

Имеет доступ к личному кабинету, где может:

- просматривать своё расписание;
- отслеживать обеды, перерывы, смены;
- регистрировать особые события, такие как заявки на отгулы/больничные/внеочередные отпуска, обмены/переносы смен/отпусков (при наличии прав);
- подавать отклики на предложения биржи смен;
- подтверждать ознакомления с графиком работ.

4.2. Старший оператор / Руководитель группы

Помимо функций оператора, выполняет:

- ведение расписаний группы;
- согласование заявок по особым событиям операторов;
- создание и корректировку смен, отпусков и перерывов;
- назначение мероприятий (обучений, совещаний);
- работу с биржей смен;
- контроль соблюдения расписания операторами.

4.3. Специалист по планированию / WFM-специалист

Помимо функций оператора и старшего оператора, выполняет:

- прогнозирование нагрузки и расчёт количества операторов на будущий период;
- первичное планирование графика работ и расписания;
- контроль соблюдения KPI показателей Контакт-центра и KPI показателей сотрудников;
- сбор и анализ отчётности.

4.4. Администратор

Имеет доступ ко всей функциональности настройки:

- настройка справочной информации (правила работы, производственный календарь, выработка, трудовые нормативы, должности);
- настройка организационной и функциональной структур персонала.

5. Сценарии применения

5.1. Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Оператора

5.1.1. Просмотр личного расписания

Цель: получить информацию о предстоящих сменах.

Действия:

- вход в личный кабинет под УЗ с правами Оператор;
- просмотр смен, обедов/перерывов и внутриденных активностей;
- получение уведомлений об изменениях.

5.1.2. Внесение предпочтений

Цель: указать желаемые дни/часы работы.

Действия:

- внесение предпочтений через личный кабинет;
- получение уведомления о начале/закрытии периода предпочтений.

5.1.2. Создание заявок по особым событиям

Цель: создать заявки, информирующие старшего оператора об отсутствии, переносе смены/отпуска

Действия:

- создание заявки на отгул/больничный/внеочередной отпуск, обмен/перенос смен/отпусков в личном кабинете;
- получение уведомления о подтверждении/отклонении заявки.

5.2. Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Старшего Оператора /Руководителя группы

5.2.1. Управление подчинёнными сотрудниками

Цель: актуализация данных о сотрудниках

Действия:

- просмотр карточек сотрудников;
- обновление данных о выработке, инд. показателях сотрудника, общей информации, привязка интеграционных учёток

5.2.2. Утверждение заявок сотрудников

Цель: обработка заявок на изменения расписания.

Действия:

- Получение уведомления о заявке на отгул/больничный/внеочередной отпуск, обмен/перенос смен/отпусков;
- Анализ расписания / графика работ КЦ;
- Подтверждение или отклонение заявки.

5.2.3. Управление графиком и внутрисменным расписанием сотрудника

Цель: корректная фиксация периодов присутствия и отсутствия оператора

Действия:

- Создание/изменение/удаление смен и внутрисменных событий подчинённых операторов, таких как обед/перерыв, обучение/совещания.

5.2.4. Работа с модулем онлайн-мониторинга

Цель: контроль выполнения расписания

Действия:

- Просмотр статусов операторов в реальном времени;
- Реагирования на нарушения расписания подчинёнными сотрудниками.

5.3. Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Специалиста по планированию / WFM-специалиста

5.3.1. Прогнозирование нагрузки контакт-центра

Цель: определить ожидаемое количество обращений и среднее время обработки (АВТ), а также количество операторов необходимое для обработки нагрузки

Действия:

- Получение / запрос исторических данных по обращениям из интеграционных систем;
- Корректировка исторических данных в соответствии с событиями, произошедшими в прошлом;
- Построение прогноза нагрузки по выбранному периоду;
- Расчёт требуемого количества операторов для голосовых и неголосовых линий.

5.3.2. Планирование графиков работ

Цель: составить оптимальные сменные графики на основе прогноза нагрузки.

Действия:

- Сбор и учёт предпочтений по операторам;
- Автоматическое планирование графика работ и отпусков операторов, с учетом покрытия нагрузки, правил по трудовым нормативам, правилам работы оператора, выработки и тд;
- Внесение ручных корректировок в график работ, с учётом покрытия нагрузки и внутренних договорённостей и тд;
- Утверждение графика работ.

5.3.3. Планирование внутрисменного расписания

Цель: формировать детализированное расписание операторов на день.

Действия:

- Автоматическое планирование внутрисменного расписания сотрудников;

- Внесение корректировок по обедам/перерывам, мероприятиям;
- Применение внутрисуточного расписания.

5.3.4. Корректировка графика работ и расписания

Цель: адаптировать расписание к изменениям нагрузки.

Действия:

- Отслеживание показателей KPI КЦ по плановой статистике и в режиме реального времени, а разделе Онлайн-мониторинга;
- Обновление графика работ и расписания, внесение ручных корректировок в расписание - перенос обедов/перерывов, перенос/удаление смен, добавление дополнительных смен, привлечение операторов с «Биржи смен»

5.4 Примеры сценариев применения системы АРГУС WFM CC для Администратора

5.4.1. Управление доступами и ролями

Цель: создание и редактирование ролей и прав для всех категорий пользователей.

Действия:

- Настройка справочника «Роли» в системе;
- Назначение ролей сотрудникам;
- Создание учётной записи системы.

5.4.1. Настройка интеграций

Цель: обеспечить обмен данными с внешними системами.

Действия:

- Настройка справочника «Интеграционные системы».
- Контроль поступления данных.

6. Перечень компонентов в составе решения WFM CC

В состав решения WFM CC входят следующие компоненты, включающих в себя функциональные сервисы и модули:

- Личный кабинет
- Мобильный API
- WFM CC (СП)
 - Модуль прогнозирования
 - Модуль планирования UI
 - Модуль мониторинга
- Планирование графиков работ и расписаний
 - Сервис планирования
 - Сервис Gateway
- Формирование отчетов

Поддержка СУБД Postgres редакции Standard и Enterprise, Arenadata Prosperity в части хранения данных/метаданных системы.

Возможность работы на серверах x64.

Возможность работы через балансировщик.

Возможность горизонтального масштабирования.

Возможность работы через Proxu-сервер.

Поддержка работы web-клиента со следующими актуальными версиями интернет-браузеров: Яндекс.Браузер, Google Chrome, Firefox, Opera.

7. Условия к эксплуатации

Система обеспечивает заданные требования по функционированию и производительности с учётом подключения серверов к сети передачи данных ЦОД через интерфейсы производительностью: физические серверы 10Гб/сек, виртуальных машин 1Гб/сек.

Требование по пропускной способности канала связи с источниками и внутренними сервисами ПО: 1Гбит/сек для сервера БД, 100 Мбит/сек для остальных выделенных сервисов.

Система WFM относится к классу систем Business Operational, выход системы из строя затрагивает только внутренние процессы компании и не приводит к потерям в среднесрочном периоде, в долгосрочном периоде создаются существенные неудобства пользователям.

Требуемый режим работы 16x5 (8x5 с учётом часовых поясов). В период указанной доступности система должна функционировать в непрерывном режиме. Доступность 98%. RTO – до 1 суток. RPO – 24 часа.

Передача данных осуществляется по протоколам SSL/TLS; HTTPS между внутренними компонентами ИС и при взаимодействии с остальными системами.