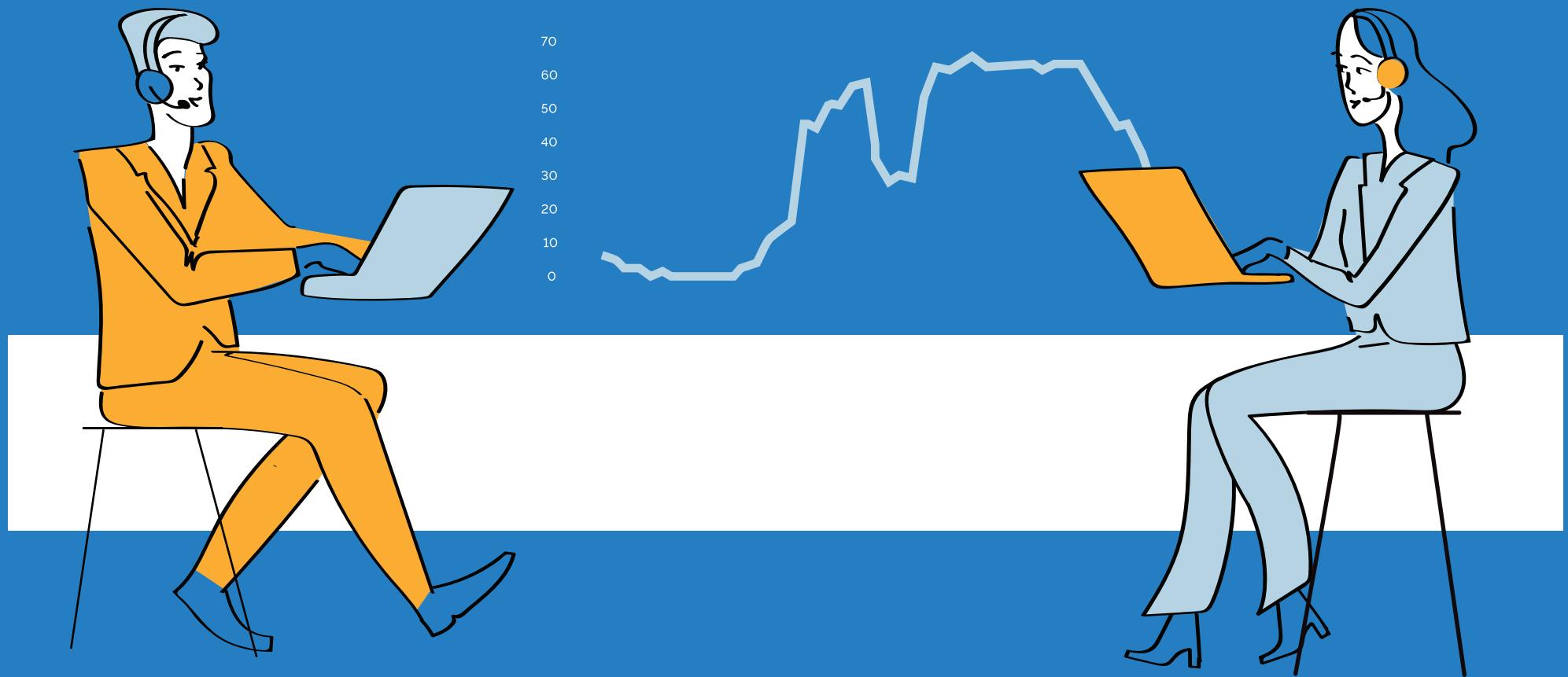


Управление персоналом  
контактного центра при помощи  
аналитики больших данных

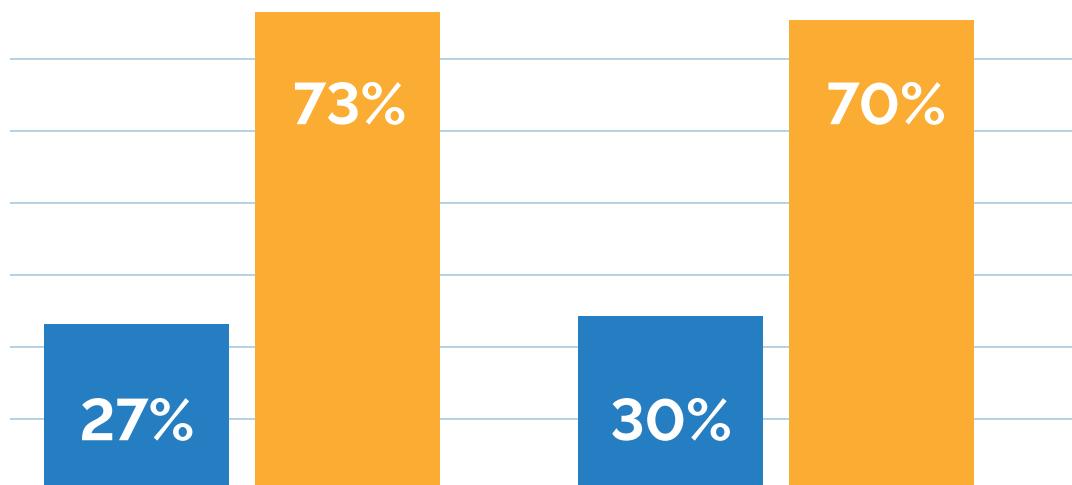
# В АРГУС WFM CC



\*WFM CC (Workforce Management for Contact Center) — система управления и планирования рабочего времени персонала контакт-центра

# Потребность в системах управления и планирования рабочего времени персонала контакт-центра растет с каждым годом

НТЦ АРГУС уже более 20 лет создает программные продукты для потребностей ведущих телекоммуникационных компаний России и СНГ. Плотное взаимодействие с каждым клиентом и внимательное отношение к запросам заказчика позволяет нам оперативно реагировать на вызовы и предлагать лучшие решения проблем, возникающих в условиях динамично меняющейся конъюнктуры.



73% компаний с клиентским опытом выше среднего в финансовом плане успешнее своих конкурентов .

Для 70% сотрудников возможность работать удаленно стала важным мотивирующим фактором.

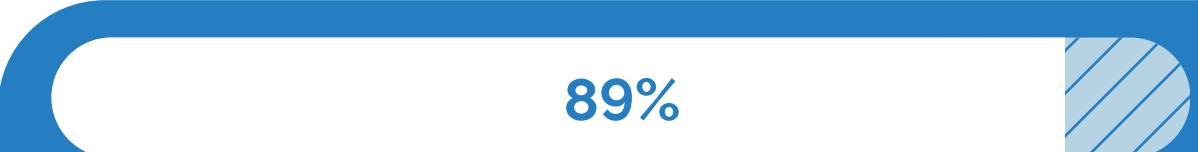
Следя и анализируя события последних лет, мы выделили ключевые вызовы, с которыми сталкивается большинство наших клиентов:

- Недопустимость простоев в обслуживании, поскольку это приводит к снижению лояльности клиентов на фоне высокой конкуренции.  
Низкая удовлетворенность повышает риск оттока клиентов, что глобально обходится бизнесу в 75 миллиардов долларов в год. В то же время 73% компаний с клиентским опытом выше среднего в финансовом плане успешнее своих конкурентов.
- Управление штатом операторов, часть из которых теперь работает удаленно. Массовый переход людей из офисов пришёлся на период жестких ограничений в связи с пандемией.  
Однако уже становится понятно, этот тренд перехода на удалёнку сохранится и в будущем: 52% работодателей в 2022-23 годах планируют сохранить гибридный формат работы.  
Сотрудники не против — для 70% возможность работать удаленно стала важным мотивирующим фактором.

**Омниканальность контакт-центров стала нормой. Из-за этого возросла сложность планирования работы сотрудников и контроля их деятельности в реальном времени.**

- Сменяемость персонала в КЦ составляет в среднем 35-40%, по другим данным годовой коэффициент текучести может достигать 66%, и на сегодня эта проблема входит в тройку самых серьезных для контактных центров. Поскольку замена сотрудника обходится в 6-9 средних окладов, компании заинтересованы вовлекать, предотвращать выгорание, повышать лояльность и удерживать операторов контакт-центра. Подавляющее большинство руководителей (89%) считают, что одна только вовлеченность сотрудников может значительно повысить качество обслуживания клиентов.
- Сложно прогнозировать и больничные — из-за них оператор контакт-центра отсутствует на рабочем месте в среднем 8,2 дня в год. По другим данным количество невыходов на смену среди сотрудников контакт-центров составляет минимум 6,5% от общего числа рабочих дней в году.

Очевидно, в новых условиях контакт-центры нуждаются в более совершенных инструментах для управления персоналом. Автоматизация управления человеческими ресурсами через внедрение WFM-системы становится основным средством снижения затрат и повышения эффективности бизнеса.



89%

- Количество руководителей, которые считают, что одна только вовлеченность сотрудников может значительно повысить качество обслуживания клиентов.

## Что такое АРГУС WFM CC?

АРГУС WFM CC - это автоматизированная система планирования, учёта и управления трудовыми ресурсами, которая позволяет решить ряд задач: эффективное использование и распределение рабочей силы, мониторинг и контроль занятости, повышение лояльности и проактивности сотрудников, достижение требуемых показателей производительности, сокращение затрат, поддержание стабильного уровня сервиса.



## АРГУС WFM CC - это комплексная единая система, которая состоит из следующих функциональных блоков:

1

### Прогнозирование

На основе архивных, а также оперативных данных, получаемых из ЦОВ (центра обработки вызовов), система позволяет прогнозировать и визуализировать предполагаемую нагрузку на контактный центр, а также рассчитать, сколько операторов необходимо для ее покрытия. Для прогноза в автоматическом режиме система использует множество показателей: средняя занятость оператора, время и период ожидания на линии, средняя скорость ответа, интенсивность трафика и другие.

2

### Планирование

Система позволяет с высокой точностью спланировать рабочее время каждого сотрудника контактного центра с учетом требований трудового законодательства РФ, а также внутренних нормативов компании. Планирование осуществляется на двух горизонтах: долгосрочное, включающее план работ на год или более короткий промежуток времени - полгода, квартал, а также краткосрочное планирование, то есть составление расписания на день.

АРГУС WFM CC способен организовать комфортные условия работы для большого числа человек, благодаря тонкой настройке показателей, при которой учитываются и время на обучение сотрудников, и уровень их профессиональной подготовки (в том числе, мультиスキルность), а также предпочтения и пожелания операторов контакт-центра.

3

Модуль планирования построен таким образом, чтобы главный менеджер, супервизор или руководитель группы в режиме реального времени мог отследить, насколько план, составленный в автоматическом режиме, соответствует факту и при случае оперативно его откорректировать по подсказкам системы, чтобы сохранить необходимый уровень и качество клиентского обслуживания.

### Мониторинг

АРГУС WFM CC контролирует показатели контактного центра в двух разрезах: следит за выполнением KPI и соблюдением расписания сотрудников. Система отображает статус сотрудника, тип активности, соблюдение или нарушение расписаний. Здесь же можно посмотреть динамику показателей в течение дня, что помогает оценить уровень вовлеченности и нагрузку на каждого конкретного человека.

Простая и интуитивно понятная визуализация данных поможет планировщикам, менеджерам и супервизорам лучше понять существующие проблемы и реагировать на изменения, чтобы соблюдать баланс между интересами компании (выполнение целевых KPI) и интересами сотрудников (уровень вовлеченности, отсутствие выгорания).

# 4

## Удобная рабочая среда для операторов

Оператор контактного центра получает всю необходимую информацию через свой личный кабинет. АРГУС WFM CC имеет как десктоп-версию, так и мобильное приложение для iOS и Android. Интерфейс личного кабинета интуитивно понятен, что сокращает время привыкания сотрудников к новой системе.

Информация, отображаемая в личном кабинете, зависит от ролей, которые присвоены пользователю. Вместе с тем, для одного и того же пользователя роли могут быть совмещены, что позволяет расширить права доступа.

К примеру, оператор видит свой график работ на ближайшее время, может при необходимости, без привлечения руководителя поменяться сменами, а также посмотреть ретроспективно на отработанное время.

Личный кабинет оснащен функцией уведомлений: система сама напомнит, когда пришло время обеда или небольшого перерыва, сформирует приглашение на обучение, пришлет сообщение “надомным” операторам и совместителям, если требуется большее количество человек для обработки возросшей нагрузки.

# 5

## Отчеты

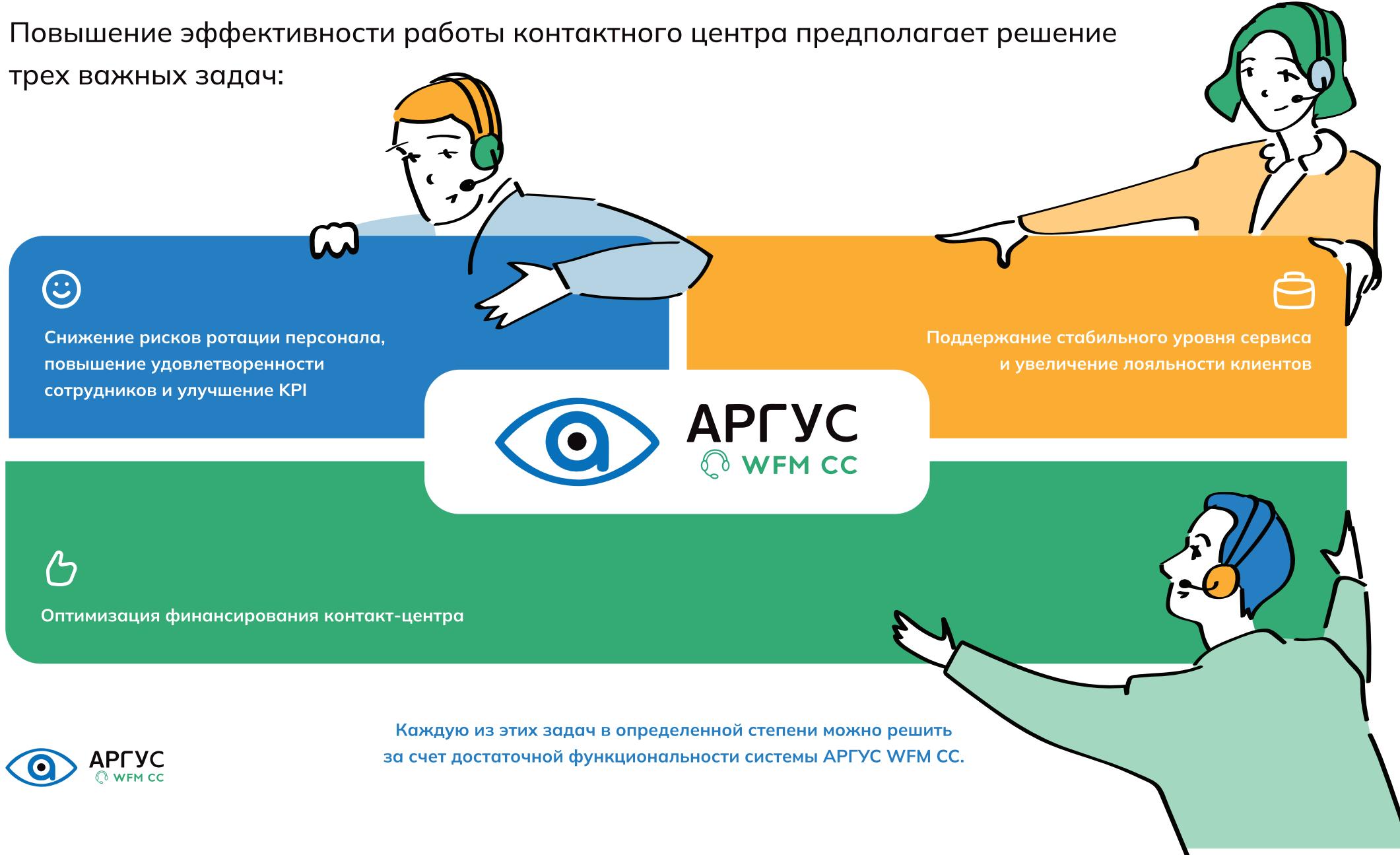
В АРГУС WFM CC внедрены 25 готовых отчетов, чтобы вы могли сформировать необходимый в пару кликов. Также системой предусмотрен конструктор отчетов, который вы можете использовать для настройки собственных форм.

## О чем еще важно знать?

- АРГУС WFM CC бесшовно встраивается в уже существующую инфраструктуру и интегрируется с любым программным обеспечением для контакт-центров, а также ERP системами.
- АРГУС WFM CC настраивается с учетом потребностей бизнеса и легко масштабируется.
- АРГУС WFM CC представлен как в виде классической модели доступа On-Premise на базе локальных мощностей заказчика, так и в защищенном облаке.

# Какие задачи АРГУС WFM CC решит в вашей компании:

Повышение эффективности работы контактного центра предполагает решение трех важных задач:

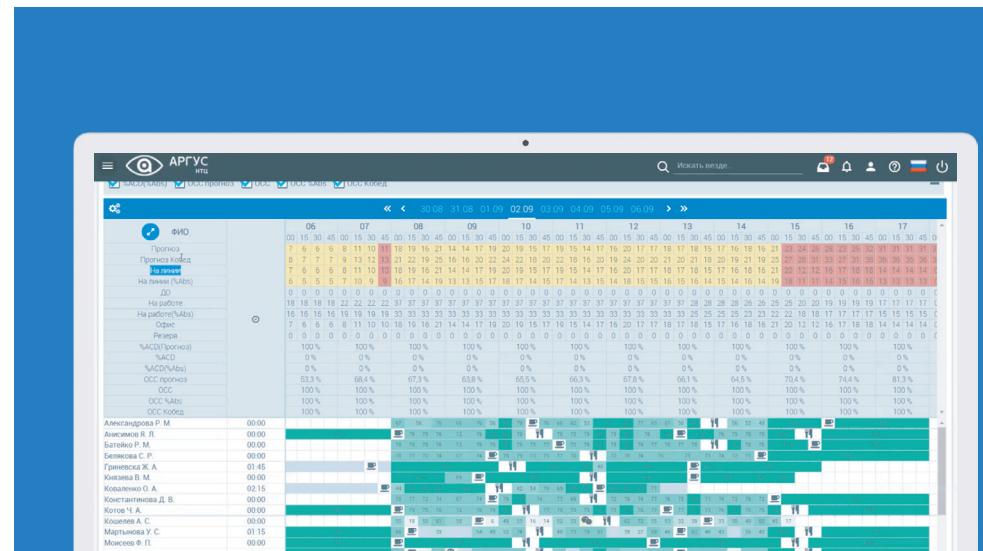


# Снижение рисков ротации персонала, повышение удовлетворенности сотрудников и улучшение KPI

В АРГУС WFM CC идея EX реализована, в том числе, через сбор обратной связи от операторов при составлении графиков работ. В личном кабинете они могут оставить пожелания по времени выхода на работу, обмену сменами, работе во внеурочные часы. Это пример модели взаимной выгоды (win-win), в которой выигрывают все стороны — и операторы, и менеджеры, и сама компания:

- Графики составлены на длительные периоды с учетом выработки, отпусков, и главное — пожеланий сотрудников. В мобильном приложении оператор видит свои выходные и рабочие дни, что запланировано на день, когда перерывы и активности, есть ли обучение.
- Каждый рабочий день спланирован до минуты. АРГУС WFM CC распределяет время на отдых и обед с учетом прогнозируемой нагрузки и требований трудового законодательства. Одновременно работает столько операторов, сколько необходимо, чтобы контакт-центр справился с нагрузкой.
- Операторы реже испытывают стресс — поменяться сменами или уточнить расписание они могут в личном кабинете либо мобильном приложении, не контактируя с руководителем. Ранее сотрудники объясняли причины невыхода и тратили на это эмоциональный ресурс, теперь в случае незапланированного отгула АРГУС WFM CC сама подберет замену за пару секунд.

По данным Enghouse Interactive 91% операторов контакт-центров в 2021 году задумывались об увольнении из-за постоянного стресса и выгорания. Противостоять этому помогают программы employee experience (EX, EEM), направленные на повышение благополучия каждого члена команды.



- Удобный график выходов и отпусков мотивирует операторов, они работают с удовольствием и с большей отдачей в подходящем для себя ритме.
- Супервайзер не занимается ручным распределением смен и составлением расписания — эта работа автоматизирована. В случае непредвиденного роста нагрузки АРГУС WFM CC помогает менеджерам принимать решения о выводе на линию дополнительных сотрудников. Освободившееся время можно потратить на мотивацию, обучение и анализ качества работы операторов.

# Поддержание стабильного уровня сервиса и увеличение лояльности клиентов

Большинство компаний (81%) рассматривают положительный клиентский опыт как конкурентное преимущество. Быть на шаг впереди и не допускать возникновения проблемных ситуаций помогает проактивное прогнозирование. Инструменты для контроля, мониторинга и предсказания, доступные в АРГУС WFM CC, помогают завоевывать доверие клиентов и повысить их лояльность.



Ответственный за выполнение SLA руководитель сможет управлять качеством обслуживания, поддерживать его на стабильном уровне. В результате он избегает штрафов или даже потери клиентов.

- Мониторинг в режиме реального времени и прогнозирование нагрузки на основе аналитики больших данных позволяют контролировать заданный уровень SLA и оперативно реагировать на изменения.
- При скачках нагрузки или нехватке сотрудников на линии, супервайзер и руководитель получают push-уведомления в мобильное приложение АРГУС WFM CC.
- Проактивная реакция на проблемы предотвращает выгорание менеджеров, поскольку у них есть надежный инструмент для контроля за ситуацией — АРГУС WFM CC.

# Оптимизация финансирования контакт-центра

Оптимизация финансирования контактного центра строится на наличии инструментов для прогнозирования входящей нагрузки и расчета потребности в сотрудниках в долгосрочной перспективе.

Большая текучка персонала усложняет планирование работы контакт-центра: неизвестно, сколько операторов выйдет на работу в ближайшую смену, завтра и на следующей неделе. С другой стороны, у руководителя и супервайзеров не всегда есть данные для того, чтобы спрогнозировать реальную нагрузку на ближайшие периоды, рассчитать точную потребность в операторах, разработать оптимальные графики их выходов и расстановки перерывов в течение смены.

## Что делает АРГУС WFM CC:

- Консолидирует исторические данные из центра обработки вызовов (ЦОВ).
- Нормализует данные с помощью анализа больших данных (Big data) для прогнозирования реальной нагрузки контакт-центра.
- Составляет графики и оптимальное расписание работы операторов с учетом их пожеланий, прогнозируемой нагрузки, трудового законодательства и целевых KPI.
- Предоставляет руководителю необходимую для принятия связанных с расписанием работы сотрудников решений аналитику на основании ключевых показателей — стоимости расписания, уровня сервиса, загруженности операторов.

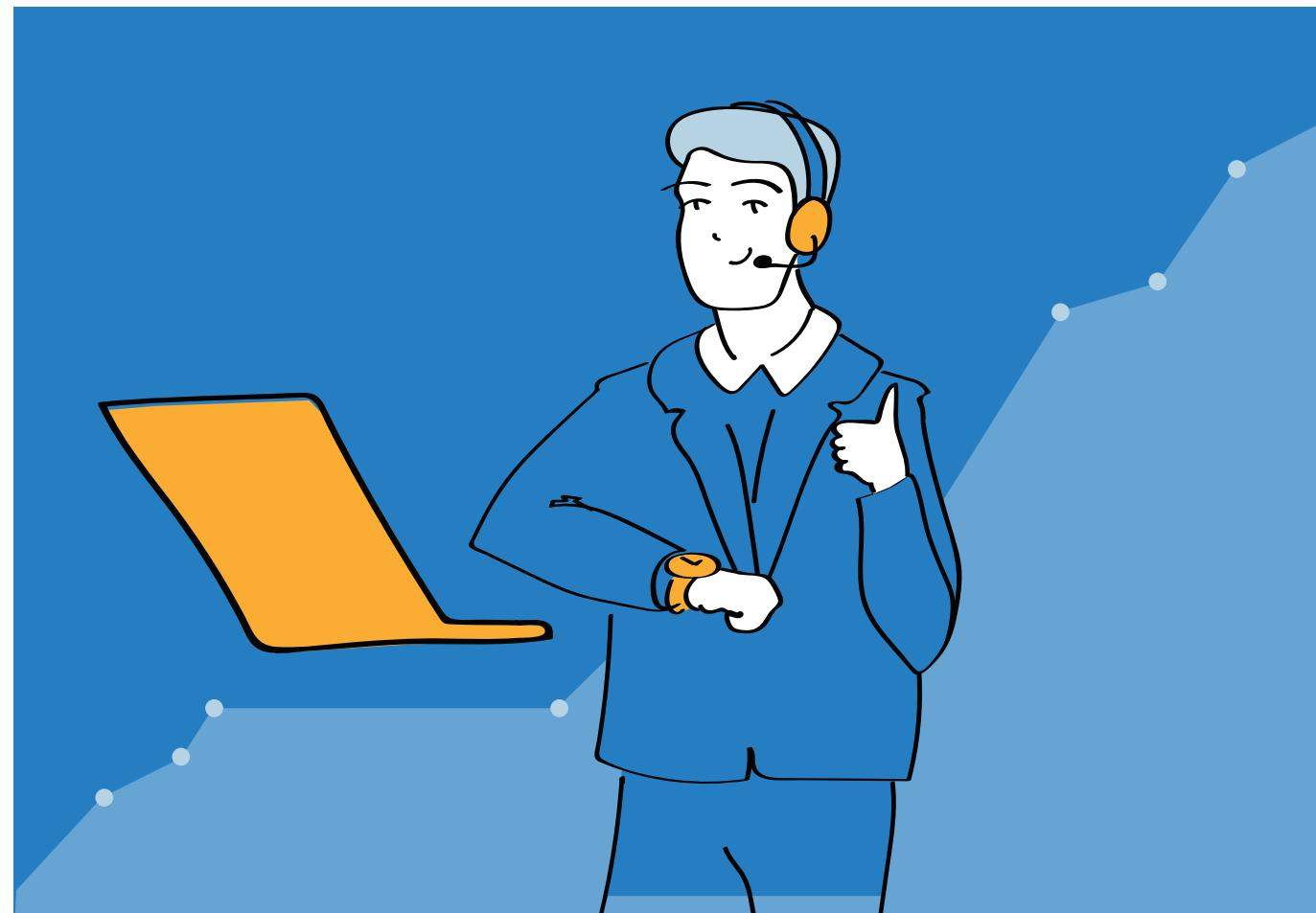
The screenshot displays the ARGUS WFM CC software interface. At the top, there's a header with the logo and navigation links. Below it is a profile section for an employee named Andreev Vlucheslav Grigoryevich, with details like hire date (26.12.2019), department (group 4), and external ID (75216d49-27a0-11ea-80cd-f4034348b0fb). To the right of the profile is a "Current Work Plan" section showing a grid from April 29 to June 17, 2021. The grid highlights days off (Planed vacation) and working days. A sidebar on the left shows the employee's schedule for April 30, 2021, with shifts for breakfast, lunch, and work. The bottom right corner features the ARGUS WFM CC logo.

# Как АРГУС WFM СС оптимизирует затраты на ФОТ

- При снижении нагрузки операторы перенаправляются на альтернативные задачи. К примеру, на обучение продукту или работе с возражениями, конфликтными ситуациями, а также на тренинги по стрессоустойчивости (гибкие навыки, soft skills).
- При скачках нагрузки можно привлечь работающих из дома операторов, которые ранее дали согласие на подработки.
- Рабочее время используется рационально. Привлекается только необходимое для покрытия нагрузки в течение дня количество операторов. Расчет идет по интервалам длительностью 5-15 минут. Выгорание сотрудников из-за переработок не происходит, а задачи распределяются равномерно и с учетом квалификации исполнителей.

Контакт-центру не придется нанимать новых сотрудников или нести потери из-за пропущенных вызовов.

Рассчитывая точный прогноз, АРГУС WFM СС гибко планирует работу операторов с учетом их пожеланий, бизнес-задач компании, требований трудового законодательства и других факторов.



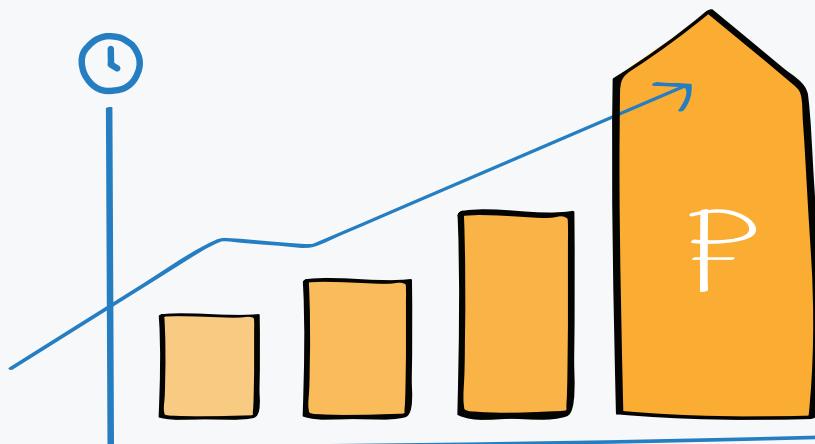
# Дополнительные преимущества АРГУС WFM CC

При создании АРГУС WFM CC мы приложили немало усилий, чтобы обеспечить масштабируемость продукта, его быструю окупаемость и удобство использования всеми сотрудниками компании-заказчика.

## Масштабируемость

Ежегодно в России и во всем мире увеличивается число клиентов, что неизбежно приводит к росту количества обращений в контактные центры. В свою очередь, это влияет и на размер штата операторов.

Проблемы, которые выглядели незначительными в компании с маленьким коллективом, могут стать серьезной преградой для развития в период роста компании. АРГУС WFM CC позволяет контакт-центру бесшовно масштабироваться, не теряя контроля над сотрудниками и поддерживая высокий уровень SLA.



## Окупаемость

Для руководителя контакт-центра внедрение WFM-системы — это долгосрочная инвестиция. Любые подобные мероприятия сопряжены с объективными рисками. Вполне логичный вопрос: что, если затраченные ресурсы себя не оправдают и компания не получит ожидаемого результата? Специалисты АРГУС еще на этапе согласования коммерческого предложения выполняют расчет экономической эффективности проекта. В его основу ложатся реальные данные по стоимости внедрения и срокам возврата инвестиций, чтобы вы могли принять верное управленческое решение.



# Удобный инструмент для всех участников рабочего процесса в КЦ

АРГУС WFM CC автоматизирует административные функции супервайзера контакт-центра, предоставляет операторам инструменты для управления временем, а руководителя обеспечивает инструментами мониторинга и контроля, а также детальной аналитикой.



## Операторы (офисные или работающие удаленно):

- Управляют своими графиками работы — вносят пожелания по предпочтительным часам, дням, сменам, датам отпуска и отгулов.
- Отслеживают актуальное расписание на ближайшие периоды, даты проведения мероприятий (обучение, совещание).
- Получают оповещения и подтверждают готовность срочно выйти на смену в периоды пиковой нагрузки.



## Руководитель контактного центра:

- Отслеживает основные показатели эффективности контактного центра в режиме реального времени.
- Получает статистические отчеты по работе контактного центра. В системе 25 готовых отчетов, а также есть возможность создать любой собственный отчет самостоятельно.
- Планирует бюджеты на ФОТ на будущее на основе данных планирования.



## Менеджер:

- Планирует работу операторов на основании подробного прогноза.
- Составляет графики работы и отпусков подчиненных.



## Супервайзер (Старший оператор):

- Контролирует соблюдение расписания сотрудниками.
- Оперативно реагирует на события — невыходы на работу, повышение нагрузки, следит за показателями.

# FAQ

## Для кого предназначена система АРГУС WFM CC?

Система ориентирована на менеджеров и руководителей контактного центра, а также операторов.

## Как понять, что вам нужен АРГУС WFM CC?

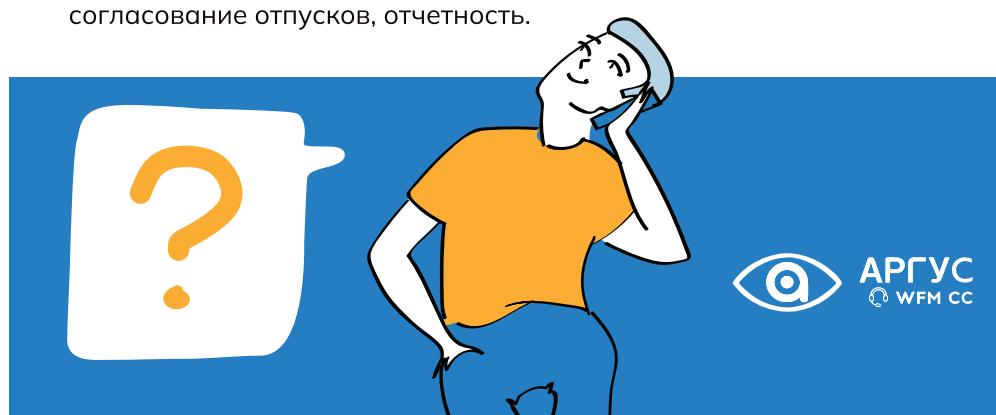
- Вы хотите получить конкурентное преимущество.
- Количество обращений выросло, и вы планируете масштабировать контакт-центр.
- Планирование отнимает много ресурсов, но его результат остается неудовлетворительным.
- Операторы слабо вовлечены в жизнь компании, быстро выгорают и уходят.
- Компания уже столкнулась с авральными нагрузками, которые не смогла предсказать заранее и это привело к потере денег, клиентов, переработкам.
- Из-за отсутствия точных прогнозов и планирования снижается уровень SLA.
- Сотрудники работают удаленно и не ясно, как контролировать их работу.

## В контактном центре какого размера оправдано использование АРГУС WFM CC?

Система подходит для КЦ размерами от 50 операторов и более. Среди наших заказчиков — компании с КЦ на 500 и 700 операторов.

## Какую пользу получит компания от внедрения АРГУС WFM CC?

- Снижение рисков влияния человеческого фактора на работу контакт-центров: автоматизированные процессы прогнозирования, планирования, управления изменениями и поддержка принятия решений.
- Возможность построения оптимальной многокритериальной модели экономики контакт-центра: баланс затрат на ресурсы/штат и эффективности работы контакт-центра (по заданным KPI).
- Снижение рисков падения качества/эффективности работы контакт-центра под влиянием внешних факторов: событий стихийной, политической, социальной и экономической сред, за счет автоматизации процессов принятия решений.
- Достижение и поддержание необходимого уровня вовлеченности сотрудников, как гарант поддержки выбранной стратегии развития контакт-центра.
- Достоверная аналитика: отчеты, статистика по KPI в реальном времени для принятия решений.
- Сокращение трудозатрат на выполнение рутинных обязательных задач, таких как подготовка исторических данных и прогнозирование, составление графиков работы и расписания, согласование отпусков, отчетность.



## Какую пользу получат клиенты контакт-центра от внедрения АРГУС WFM CC?

- Стабильный уровень SLA с минимальными отклонениями (не более 3%).
- Оперативная реакция со стороны контакт-центра на изменения из-за сезонных колебаний, рекламных кампаний и других факторов.
- Оптимальное время ожидания ответа оператора на линии.
- Высокое качество ответов операторов благодаря тому, что операторы проходят обучение в случае отсутствия нагрузки и вовлечены в процесс, не устают.

## Какую пользу получат операторы контакт-центра от внедрения АРГУС WFM CC?

- Возможность влиять на собственную нагрузку, графики работы и отпусков.
- Предсказуемая, понятная работа, забота о предпочтениях в работе, оперативность при решении организационных вопросов — взять отгул, поменяться сменами, уточнить расписание можно в личном кабинете WFM-системы.

97%

- Стабильный уровень SLA с минимальными отклонениями (не более 3%).

## Когда будут видны первые результаты внедрения АРГУС WFM CC?

Внедрение WFM занимает в среднем 3 месяца. Это время от заключения договора до запуска системы в промышленную эксплуатацию.

За время внедрения решаются как организационные вопросы, так и задачи установки и настройки системы под бизнес-процессы компании.

В процессе проводится всестороннее изучение и адаптация процессов с целью их улучшения. До запуска в промышленную эксплуатацию пользователи системы проходят полноценное обучение, чтобы в полной мере овладеть не только инструментом WFM, но и научиться правильно его использовать.

Как и с любым подобным продуктом, эффект от применения WFM — накопительный. Довольно быстро можно оценить сокращение трудозатрат на рутинные операции, которые при использовании WFM не занимают и 10% от времени, которое тратилось на них ранее.

**Точно так же быстро, в первые месяцы, можно увидеть эффект от повышения точности планирования и упрощения ежедневного операционного управления, а значит и повышения уровня сервиса.**

Однако экономический эффект целесообразно оценивать на интервале полгода-год после окончания внедрения: за это время накопятся данные, система станет неотъемлемой частью жизни контактного центра, а значит, будет намного легче сравнить ДО и ПОСЛЕ.

## Когда окупится внедрение АРГУС WFM CC?

Точные сроки зависят от множества факторов, среди которых — общая сложность конкретного проекта, размер компании клиента, ее финансовые показатели и экономическая модель, а также стоимость аппаратных ресурсов.

**Для контактного центра на 80 операторов наши эксперты на основании успешной практики оценивают срок окупаемости внедрения АРГУС WFM CC в 8 месяцев.**

Обратитесь к нам, чтобы просчитать экономический эффект для вашего КЦ. Как правило, сроки окупаемости варьируются в пределах от 4-5 месяцев до 2 лет.

## Из чего складывается стоимость владения АРГУС WFM CC?

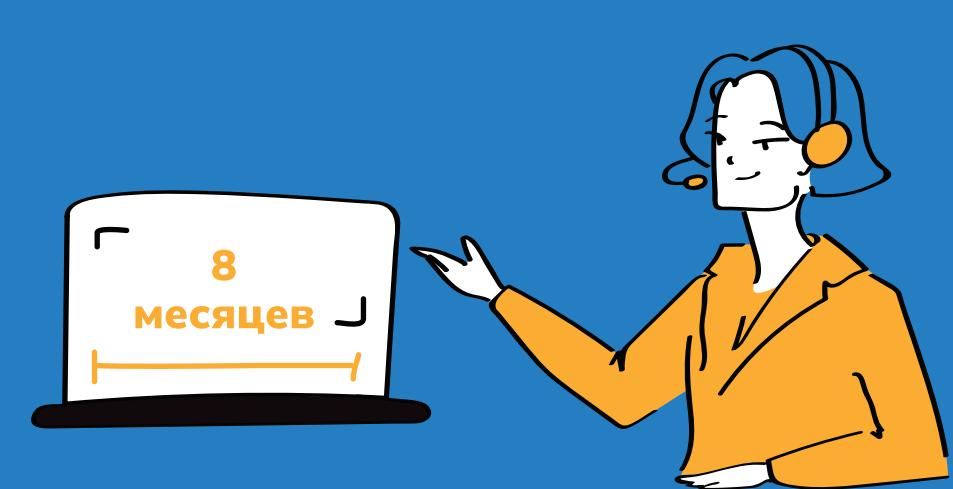
Стоимость проекта складывается из стоимости лицензий на ПО и услуг по внедрению системы.

В основе АРГУС WFM CC лежит свободно распространяемое ПО: операционные системы на базе Linux и СУБД PostgreSQL. А значит, это не добавляет стоимости к основному проекту.

Также существуют разные модели развертывания системы: на серверах заказчика или в облаке, и следующие модели лицензирования: бессрочные лицензии и лицензии с ограниченным сроком действия. Компания, выбирающая для себя WFM систему, сможет подобрать оптимальный вариант по стоимости.

## Какие гарантии вы предоставляете?

Вы сможете оценить возможности системы во время очной или удаленной презентации, либо в рамках демонстрационного тестирования АРГУС WFM CC в течение одного месяца. После заключения договора мы обеспечим вас гарантийной технической поддержкой в течение 12 месяцев, а также пост-гарантийным сопровождением, которое включает обновления, консультации, а также исправления ошибок.



# О компании АРГУС

Научно-технический центр АРГУС – российский разработчик решений для контактных центров, телекоммуникационных и промышленных компаний с подтвержденной репутацией.

## Наши клиенты и партнеры:



БЕЛАРУСБАНК

Reply

МЕГАФОН  
Тоҷикистон



ЭНЕРГОСБЫТ

БАНК  
САНКТ-ПЕТЕРБУРГ

ТРИКОЛОР

Ростелеком

## Сотрудничество с НТЦ АРГУС – это:

- Кастомизация ПО под бизнес-требования клиентов.
- Программные решения, которые масштабируются с ростом вашей компании.
- Полное сопровождение: от предпроектного обследования до запуска в продакшн.
- Техническая поддержка 24/7.
- Бесшовный переход на ПО АРГУС и миграция данных.
- Более 80 готовых интеграций с внешними системами.
- Реализация поддержки открытого программного обеспечения (OpenSource СУБД PostgreSQL и Linux).

Первый продукт АРГУС появился на рынке в 1999 году. За время работы мы выполнили более 200 проектов в России и странах СНГ. Ежедневно в системах АРГУС работает более 50 тысяч человек.

Цикл нашей работы включает все этапы управления проектом: от обследования инфраструктуры заказчика до сдачи в эксплуатацию системы и обучения ключевых сотрудников.

В разработке мы используем лучшие мировые практики и инструменты создания программного обеспечения. Каждый из продуктов полностью отвечает принятым международным стандартам.

Помимо своей основной деятельности, НТЦ АРГУС вносит серьезный вклад в науку и образование: сотрудники компании ведут активные исследования, преподают в университете связи и телекоммуникаций СПБГУТ им. проф. М.А. Бонч-Бруевича, делятся своим опытом и знаниями на страницах отраслевых изданий.

**Наши сотрудники регулярно проходят обучение и тренинги, участвуют в IT-мероприятиях. Все это позволяет нам быть в курсе тенденций IT-рынка и создавать качественные программные продукты.**



# Как узнать больше и получить демонстрационную версию АРГУС WFM CC?

Обратитесь к нашим специалистам по телефону:

+7 (812) 333-36-60

Оставьте письмо на электронной почте:

[sales@argustelecom.ru](mailto:sales@argustelecom.ru)

Или оставьте заявку на сайте:

<https://argus-wfmcc.ru/>

