



**«БЕЛАРУСБАНК»
АВТОМАТИЗИРОВАЛ
УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ
КОНТАКТНОГО ЦЕНТРА С
ПОМОЩЬЮ АРГУС WFM CC**

Контактный центр ОАО «АСБ Беларусбанк» – крупнейшего в Республике Беларусь банка – внедрил АРГУС WFM СС для автоматизации процессов прогнозирования и планирования работы операторов.

До появления системы специалистам приходилось справляться с большим объемом работы в ручном режиме. Информация о количестве обращений экспортировалась из ЦОВ, затем анализировалась формировался прогноз нагрузки. На его основе полностью вручную распределялись графики операторов. При этом специалисты контакт-центра «Беларусбанка» даже без инструментов автоматизации всегда стремились ежедневно сделать так, чтобы поток обращений и трудочасы распределялись максимально равномерно.



– С внедрением АРГУС WFM СС мы больше не тратим столько времени на «подгон» графиков к нагрузке и их справедливое разнесение между операторами. Помимо этого, мы смогли внедрить большее количество вариантов смен благодаря возможности планировать графики с ротацией и без, – рассказала про опыт работы в **системе специалист по планированию «Беларусбанка» Марина Полеенко.**

Система объективно отражает какое количество человек необходимо для покрытия нагрузки каждые 15 минут и распределяет смены таким образом, чтобы на линии всегда было необходимое и достаточное количество операторов. Добиться такой точности, конечно, можно и в ручном режиме. Но даже при идеально спланированных графиках ни один контакт-центр не застрахован от того, что какой-то оператор может уйти на больничный или взять отгул, что нарушит картину. А особенно сильно человеческий фактор оказывает влияние на контакт центры, в которых трудится более 60 операторов.

Уже сейчас в контактном-центре «Беларусбанка» трудятся 130 операторов. Специалисты отмечают, что с АРГУС WFM СС в разы проще найти замену в случае отгула, больничного, ведь можно без долгих «подгонок» легко сдвинуть расписание сотрудников. Это касается и случая, когда оператор хочет обменяться сменой с коллегами.

В комплекте поставки АРГУС WFM СС для операторов предусмотрено мобильное приложение, работающее на iOS и Android. В нем находится вся самая актуальная информация, которую необходимо знать сотруднику – расписание, график работ, информация об отпуске и внутридневных активностях.



– Телефон стал неотъемлемым атрибутом современного человека, поэтому наличие мобильного приложения для операторов легко позволило нам повысить дисциплину в контакт-центре. Сотрудники получают уведомления о начале смены, о приближении времени перерыва и обеда, а также о необходимости вернуться на линию. Операторы контакт-центра «Беларусбанка» положительно отзываются о мобильном приложении и особенно отметили полезную функциональность – возможность самостоятельно отметить больничный и запросить обмен сменами. При запросе на обмен АРГУС WFM CC предложит только тех операторов, которые смогут по уровню подготовки и компетенциям заменить человека, – поделилась **Марина Полеенко**.

Также в приложении сотрудник всегда может посмотреть свое актуальное расписание, а при внесении изменений он получит пуш-уведомление.

Отдельно специалисты отмечают, что внедрение АРГУС WFM CC способствовало улучшению дисциплины в контакт-центре и помогло создать систему нематериальной мотивации сотрудника. Те операторы, что выдерживают показатели и активно проявляют себя, получают больше предпочтений. Лучше показатели – выше грейд. В личном кабинете каждый оператор в зависимости от присвоенного грейда может выбирать именно те условия работы, которые подходят именно ему. В АРГУС WFM CC для каждого оператора можно указать предпочитаемый интервал начала и окончания рабочего дня, а также длительность смены, что позволяет найти баланс между пожеланиями сотрудника и нуждами контакт-центра.

Система беспристрастна и в отличие от человека всегда показывает объективную картину того, что происходит в контакт-центре. Работа с объективными данными, поступающими в режиме реального времени, позволяет руководителям принимать взвешенные решения в условиях постоянных изменений и, что еще более важно – закладывать основу для успешного развития контакт-центра.



– Благодаря АРГУС WFM CC мы усилили свою позицию в переговорах с финансовым блоком в рамках бюджетирования проектов контакт-центра. Модуль отчетности позволяет быстро выгрузить все необходимые данные, сигнализирующие о тех или иных наших нуждах. И что особенно для нас ценно – они объективны. Математическая модель, заложенная в систему,

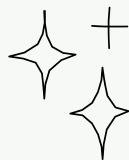
оперирует данными из ЦОВ, которые поступают по интеграции, то есть без вмешательства человека, – подчеркнул **директор контакт-центра «Беларусбанка» Андрей Корбут.**

В продолжение разговора он отметил еще один приятный «бонус», который получила компания от использования АРГУС WFM СС. Система избавила от рутины не только сотрудников контакт-центра, но и работников департамента HR. Теперь им нет нужды проводить дополнительные проверки и расчеты, позволяющие выявить необходимость найма нового сотрудника. Система всегда точно скажет, сколько требуется человек, чтобы «Беларусбанк» смог обеспечивать стабильно высокий уровень сервиса для своих клиентов.

На момент внедрения АРГУС WFM СС полностью соответствовала требованиям контакт-центра. В процессе эксплуатации системы ИТЦ АРГУС оказывает техническую поддержку, быстро реагирует на любые вопросы и пожелания пользователей. В рамках технической поддержки система регулярно обновляется, что позволяет пользователям расширять возможности управления персоналом.



– Мы гордимся, что «Беларусбанк» выбрал АРГУС WFM СС для своего контакт-центра и успешно использует ее в течение нескольких лет. Система разработана таким образом, чтобы каждый пользователь, будь то оператор, супервизор или руководитель, смог максимально сократить количество рутинных операций и освободить время для эффективного решения своих главных задач, - резюмировала **руководитель направления WFM ИТЦ АРГУС Татьяна Кузнецова.**



Остались вопросы?

argus-wfmcc.ru

+7 (812) 333-36-60

sales@argus-wfmcc.ru

Пн-Пт с 10:00 до 19:00

197198, г. Санкт-Петербург, ул. Красного

Курсанта, 25, лит. Ж, БЦ «IT-парк»