



АРГУС  
HTЦ



МОТИВ



**ОПЕРАТОР СОТОВОЙ  
СВЯЗИ МОТИВ ВНЕДРИЛ  
АРГУС WFM CC В СВОЕМ  
КОНТАКТ-ЦЕНТРЕ**

## С помощью системы АРГУС WFM CC в контакт-центре МОТИВ были внедрены гибкие условия работы для операторов, что привело к улучшению уровня сервиса контакт-центра.

До появления АРГУС WFM CC в контакт-центре МОТИВ уже был опыт использования системы WFM иностранного производства. Этот известный производитель перестал оказывать техподдержку несколько лет назад. Поэтому у компании отсутствовала возможность обновлять функциональность системы и внедрять новые технологии, которые постоянно появляются в отрасли. Период совпал и со сменой всего программно-аппаратного комплекса контакт-центра, поэтому было принято решение заменить устаревшее ПО на новое. Важным критерием при выборе продукта было то, что компания, занимающаяся разработкой системы, находится в России, при этом решение отвечает функциональным требованиям, предъявляемым к контакт-центрам мирового уровня. Легкий доступ к услугам команды техподдержки стал дополнительным преимуществом.



– Предыдущая система с зарубежного поставщика, которой мы пользовались, перестала получать техподдержку и потеряла часть своей функциональности. По факту она стала аналогом Excel и не справлялась с планированием рабочего времени сотрудников. Контакт-центру, где работает более 100 операторов, жизненно необходима работающая WFM-система, чтобы эффективно планировать расписание работы операторов с учетом меняющейся нагрузки на КЦ, не допустить простоя или перегрузки операторов, – комментирует **руководитель контакт-центра МОТИВ Елена Зырянова**. – Ежедневно в голосовом канале наши операторы обрабатывают более 3000 вызовов, а по неголосовым каналам они принимают более 1000 запросов.

В рамках проекта было реализовано несколько интеграций. Помимо интеграции с системой телефонии, которая передает статистику в WFM для расчета прогноза и потребности в персонале, была реализована интеграция с системой 1С. Теперь при появлении нового специалиста в контакт-центре карточка на него автоматически создается в WFM системе, что позволяет с первого дня включать сотрудника в рабочие процессы. Особо стоит отметить появившееся мобильное приложение АРГУС WFM CC. Оно помогло значительно сократить время адаптации сотрудников, к гибкому планированию расписания их работы.

Каждый оператор почувствовал на себе преимущества современного подхода к управлению временем и ресурсами в контакт-центра.



– Мы работаем в режиме 24/7, поэтому для нас важно было расставить смены таким образом, чтобы в пиковые часы на линии всегда было достаточное количество операторов. Внедрение гибких смен сделало наш контакт-центр более доступным для клиентов, что радует. Но, с другой стороны, мы столкнулись с некоторым сопротивлением сотрудников, которые привыкли к фиксированным графикам. Побороть инертность нам помогло мобильное приложение, в котором оператор всегда может посмотреть актуальное расписание, а в случае необходимости легко, без бюрократии и заполнения заявлений в бумажной форме, обменяться сменами. Помимо этого, мы, конечно же, проводили обучение, рассказывали, как с помощью WFM системы операторы могут улучшать свои показатели KPI, объясняли, почему необходим гибкий график с плавающим началом рабочих смен. Так за 2 месяца нам удалось перестроить свою работу, – рассказывает **начальник справочно-информационного отдела Яна Рудакова**.

Уже сейчас в контакт-центре МОТИВ смены автоматически планируются по гибкому графику с вариативным началом рабочего дня, соблюдая все нормативы ТК РФ. Система учитывает производственный календарь и праздничные дни, в которые операторам автоматически проставляются сокращенные на 1 час смены при заданном уровне SL.

В будущем менеджеры контакт-центра МОТИВ планируют использовать и другие инструменты WFM системы. Например, АРГУС WFM CC позволяет применять методы нефинансовой мотивации сотрудников контакт-центра. Так при выполнении KPI и достижение определенных грейдов оператор получает возможность приоритетного выбора дат отпуска, а также может влиять на свой график работы. Также будет усовершенствован процесс обучения. С помощью АРГУС WFM CC можно гибко интегрировать тренинги в индивидуальный график работы оператора.

Менеджеры и супервизоры контакт-центра высоко оценили удобство модуля отчетности. Он позволяет легко выгрузить необходимые данные, в том числе в Excel. Модуль мониторинга используется для наблюдения за текущими показателями работы контакт-центра. WFM система даст рекомендации по изменению в расписании работы специалистов, что

помогает супервизорам принимать взвешенные решения и повышать эффективность работы контакт-центра в часы пиковых нагрузок. Уже сейчас система помогла точно обнаружить нехватку персонала и рекомендовала промежутки времени, в которые необходимо добавить специалистов. АРГУС WFM CC показывает ситуацию с шагом вплоть до 15 минут.

Контакт-центр МОТИВ оказывает поддержку абонентам сотового оператора в 4 регионах: Свердловская и Курганская области, Ханты-Мансийский и Ямало-Ненецкий автономные округа. Помимо этого, компания со времен пандемии COVID-19, оказывает услуги контакт-центра поликлиникам Екатеринбурга. Операторы помогают жителям записаться к врачу, на обследование или вызвать врача на дом. Ежедневно эта линия обрабатывает не менее 800 обращений.

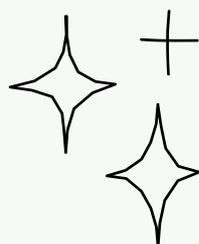


– Мы рады выполнять такую социально-значимую работу, когда пациенты с нашей помощью могут быстро записаться на прием к необходимому специалисту. Отмечу, что наши операторы постоянно получают позитивные отзывы, ведь граждане, к сожалению, не привыкли к внимательному отношению, когда звонят в колл-центр поликлиник, а мы приятно их удивляем, – рассказала руководитель контакт-центра МОТИВ Елена Зырянова.

АРГУС WFM CC эффективен в целях удержания SL контакт-центра в рамках «золотого стандарта» 80/20. Это означает, что 80% обратившихся получат ответ от оператора в течение 20 секунд. Высокий уровень сервиса, быстрое и внимательное обслуживание – это важные параметры качества для ведущего оператора мобильной связи на Урале.



– Замена иностранного решения на отечественное – это тренд последних лет. Мы рады, что при опыте работы с другими известными брендами выбор пал именно на АРГУС WFM CC. Мы не только развиваем АРГУС WFM CC с учетом трендов рынка, но также ориентируемся на лучшие практики, которые уже есть на рынке, например, в решениях, которые существуют не один десяток лет. Таким образом в АРГУС WFM CC мы собираем лучшее, и делаем его доступным для наших заказчиков. Мы благодарны компании МОТИВ за оказанное доверие! – резюмировала **руководитель направления WFM ИТЦ АРГУС Татьяна Кузнецова.**



## **Остались вопросы?**

[argus-wfmcc.ru](http://argus-wfmcc.ru)

+7 (812) 333-36-60

[sales@argus-wfmcc.ru](mailto: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»