



**«РОСТЕЛЕКОМ КОНТАКТ-ЦЕНТР»
УВЕЛИЧИЛ КПД ОПЕРАТОРОВ
НА 15% ЗА СЧЕТ ВНЕДРЕНИЯ
WFM-СИСТЕМЫ**

Российская система АРГУС WFM СС запущена на одном из проектов «Ростелеком Контакт-центр» (Digital Operator).

До внедрения системы планирование работы операторов, подготовка прогнозов, а также контроль осуществлялись менеджерами контактного центра вручную.



– Задача осложнялась тем, что в проекте задействовано более 300 операторов, которые работают в трёх городах: Челябинске, Череповце и Костроме. Нам было крайне важно бесшовно объединить всех сотрудников в единую систему, – рассказал **Олег Кайриш, директор по информационным технологиям «Ростелеком Контакт-центр».**

Ежедневно операторы проекта сталкиваются с большим количеством обращений, 40% из которых относятся к категории сложных (нетиповых). При этом контакт-центр поддерживает стабильно высокий уровень SLA – более 93%. После внедрения WFM этот показатель увеличился до 96%, а время ожидания клиентов сократилось в 3,5-5 раз в зависимости от месяца.



– Одним из источников нагрузки было регулирование обедов и перерывов, так как в контактном центре не осуществлялся оперативный мониторинг ситуации. Информация о количестве запланированных операторов по каждой 10-минутке выкладывалась в виде таблиц, – отметила **Мария Теренина, аналитик «Ростелеком Контакт-центр».** – Супервизорам приходилось контролировать входящую нагрузку и исходя из этого принимать решение, может специалист уйти на отдых или нет.

По её словам, одной из недооцененных проблем является соблюдение дисциплины операторами: «С начала пандемии наши сотрудники работают в гибридном графике. Формат прижился, операторам нравится, что сказывается на их удовлетворенности. Для большего удобства были внедрены гибкие графики. Это повышает уровень счастья операторов, но руководителям приходится более внимательно относиться к оперативному мониторингу и отслеживать работу как в офисе, так и дома».

До внедрения WFM-системы, специалистам «Ростелеком Контакт-центра» приходилось сталкиваться с тем, что операторы могли перепутать смены или сдвинуть начало работы, так как забывали свое расписание. Любые изменения, к примеру, выход на больничный или обмен сменами, требовали согласования с супервизором по телефону или в чате.



– Теперь, благодаря доступу в личный кабинет, а также к мобильному приложению АРГУС WFM CC, операторы всегда знают, когда у них смена. Система напоминает о времени обеда или перерыва, а за пять минут до окончания сотруднику приходит пуш-уведомление, чтобы он успел вернуться на рабочее место, – подчеркивает **Мария Теренина**.

С внедрением системы АРГУС WFM CC контакт-центру удалось увеличить показатель OCC на 4% и приблизить его к 75%, как целевому. Производительность труда менеджеров выросла на 43%.

В копилку процессов, которые были автоматизированы, можно добавить подготовку табеля. Ранее приходилось задействовать отдельного специалиста, теперь документом занимается один из операторов.

В «Ростелеком Контакт-центре» отмечают, что настоящей находкой стало автоматизированное планирование отпусков. В ручном режиме на это уходило несколько дней. WFM-система всё делает самостоятельно, учитывая пожелания операторов.

За счет объединения персонала в едином окне упростилось планирование фонда заработной платы. До внедрения АРГУС WFM CC на сбор необходимой информации и подготовку отчетов приходилось тратить до 4 дней в году. Сейчас выгрузка данных в удобном виде делается за пару кликов.



– Ещё один плюс – модуль мониторинга. Он позволяет в режиме реального времени видеть, сколько операторов задействовано в работе с клиентами, – рассказала **Мария Теренина**, подчеркнув, что благодаря автоматизации ключевых процессов у руководителей подразделений появилось свободное время на разбор кейсов и обратную связь. Развитие специалистов и качество их работы теперь на первом месте.

WFM помогает менеджерам не только автоматизацией рутинных операций. Система стала базой для улучшения других проектов. Так, к примеру, «Ростелеком Контакт-центр» реализует проект автоматизации премирования. Для его корректного развития используются данные из WFM.

По итогам внедрения специалисты «Ростелеком Контакт-центр» особо отметили работу с командой ИТЦ АРГУС: «Ни один проект не обходится без сложностей, поэтому крайне важно настроить хорошую коммуникацию между специалистами, чтобы максимально продуктивно преодолеть препятствия»

В ходе проекта рабочая группа проводила еженедельные встречи, велась постоянная коммуникация в мессенджере.



– Основным вызовом для нас стал запуск интеграции с системой телефонии. 8 методов интеграции, десятки передаваемых параметров в каждом методе. Совместной задачей было не просто настроить обмен данными, но и проверить что параметры рассчитываются должным образом, – рассказал **Олег Кайриш**.



– Большую роль в оценке успеха внедрения информационных систем играют не только цифры, но и удовлетворенность пользователей. Проанализировав цифровые показатели использования АРГУС WFM СС совместно с коллегами, мы остались довольны: решение действительно помогает существенно улучшать КПД сотрудников, высвобождает ресурс менеджеров и как результат, экономит деньги компании. Не менее важную роль для нас, как производителей, играет опыт пользователей. Мы видим и слышим от наших коллег, что теперь работа стала приносить больше удовольствия, появление нового WFM инструмента положительно сказывается на качественных показателях работы специалистов КЦ. Мы благодарны коллегам за оказанное доверие и будем продолжать оказывать наш клиентский сервис на высоком уровне, - 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»