



# Контактный центр Банка «Санкт-Петербург» выдерживает высокий уровень KPI благодаря АРГУС WFM CC



**Внедрение решения стало назревшей необходимостью, когда количество сотрудников Контактного центра выросло с 50 до 360 человек. Среди множества критериев выбора программного продукта были открытость команды разработки и поддержки, а также возможность гибкой настройки системы под процессы и нужды компании.**

Когда растет количество сотрудников контактного центра, всегда усложняются процессы создания графика и расписания. Основная задача, которая стояла перед специалистами КЦ Банка «Санкт-Петербург» была в том, чтобы перейти на планирование выходов операторов в получасовые интервалы вместо часовых. При большом штате создать такие «ступеньки» вручную становится сложнее, такая работа в разы увеличивает трудозатраты штатного планировщика.



*– Даже то, что мы планомерно выдерживаем оптимальную расстановку операторов, позволяет нам поддерживать KPI и SL на требуемом уровне. У нас очень жесткие требования к показателю потерянных вызовов (AR) – всего лишь полпроцента в день. При этом также стоит задача не раздувать штат сотрудников, в чем помогает система АРГУС WFM СС, – прокомментировал **Главный управляющий менеджер Управления дистанционной поддержки и продаж Контактного центра Банка «Санкт-Петербург» Сергей Кокшаров.***

Равномерная расстановка персонала стала возможной благодаря тому, что при прогнозе нагрузки система собирает в себя статистику с 5-минутным интервалом. Ежемесячно только в голосовой канал Контактного центра поступает от 90 до 100 тысяч обращений. Вручную и без специальных средств обработать информацию по пятиминуткам крайне проблематично – программы из стандартного офисного пакета просто рассчитаны на то, чтобы «переварить» такой объем данных. К тому же сделать прогноз вручную с интервалами по 5 минут в разы увеличивает время на рутину у специалиста, поэтому при ручном планировании использовались агрегированные показатели с получасовыми и часовыми интервалами.

Новая система АРГУС WFM СС позволяет работать с любой детализацией данных, предоставляя наиболее полную картину дня.

Таким образом удалось создать более гибкое расписание, которое устраивает сотрудников.

Для самих же операторов в системе АРГУС WFM CC предусмотрено много полезных и приятных инструментов. Они могут воспользоваться личным кабинетом через web-интерфейс на своих рабочих местах, а также получать необходимую информацию, к примеру push-уведомления о перерывах, обедах, обучении через мобильное приложение на iOS и Android, если они находятся не у компьютера.



*– Сотрудникам понравилось мобильное приложение. Ведь они всегда могут посмотреть свое расписание, не находясь непосредственно на рабочем месте. Операторы по достоинству оценили и возможность поменяться сменами, – отметил Сергей Кокшаров.*

Контактный центр Банка «Санкт-Петербург» динамично развивается. Поэтому одна из задач, которая стоит перед менеджментом – проактивное планирование кадрового потенциала. Без средств автоматизации данная задача занимала около 2 дней работы специалиста. И при этом прогноз был довольно верхнеуровневым – рассчитывалось примерное необходимое количество операторов, которое зависело от другого прогноза – количества активных клиентов Банка.



*– С внедрением АРГУС WFM CC прогноз на год занимает всего лишь 4 часа и учитывает огромное количество особенностей работы КЦ. Благодаря встроенным инструментам редактирования исторических данных мы видим реальную картину обращений. В системе исторические данные представлены как в виде табличных значений, так и в виде графиков. Визуализация нагрузки помогает быстро найти и вычислить пики, убрать аномальные периоды, – рассказал Сергей Кокшаров.*

Возможность работы с историческими данными в системе помогает не только строить долгосрочные прогнозы, чтобы уверенно смотреть в будущее, но и решать повседневные задачи. С помощью инструментов корректировки удастся оперативно вносить изменения в прогноз, добавляя необходимые коэффициенты. Вручную такие манипуляции занимали бы слишком много времени. Новый подход дает максимальную

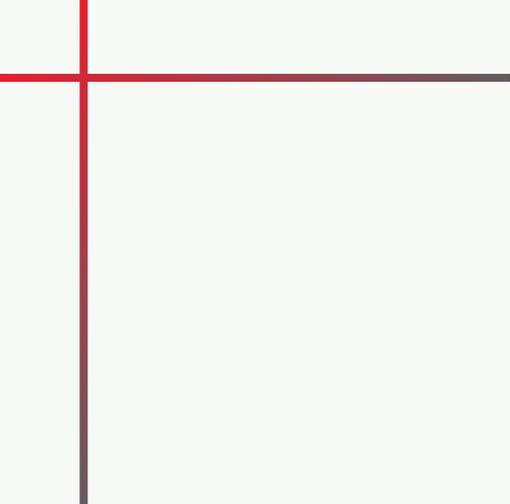
точность прогноза как по нагрузке, так и при расчете потребности в персонале.

Большая экономия трудочасов планировщика была достигнута за счет того, что система автоматически проставляет обеды и перерывы. При ручном планировании ежедневно уходил целый час на данную активность.

У Контактного центра Банка «Санкт-Петербург» большие планы на ближайший год. Стоит задача с помощью АРГУС WFM СС внедрить гибкие смены с плавающим началом и продолжительностью. А еще будут использоваться инструменты системы, которые помогут под нагрузку спланировать тет-а-тет совещания руководителей групп с подчиненными. Наличие этих и других возможностей в АРГУС WFM СС позволяет развивать и улучшать бизнес-процессы в контактном центре и делать это системно и сразу правильно.



*– Для нас крайне важно создавать решения, которыми действительно пользуются в контактных центрах и которые позволяют им добиваться наилучших результатов. Мы развиваем АРГУС WFM СС непрерывно, внимательно прислушиваемся к требованиям рынка, а также собираем обратную связь от наших клиентов. И каждый наш заказчик с обновлениями получает версию системы, в которой есть новые «фишечки». Благодарим специалистов Контактного центра Банка «Санкт-Петербург» за то, что доверились нам и помогают становиться лучше, – **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»

