



**Контактный центр
«Фонда Росконгресс»
заботится о сотрудниках
с помощью WFM системы**



АРГУС WFM CC – это единственное решение, которое, из множества представленных на рынке, без доработок позволило автоматизировать и оптимизировать существующие процессы в компании благодаря гибким настройкам в самом продукте.

За 10+ лет в контактном центре «Фонда Росконгресс» сложилась сильная корпоративная культура и устоявшиеся бизнес-процессы. За это время было реализовано более 400 проектов в России и за рубежом. В структуре контакт-центра развиваются два направления работы: внутренние проекты Фонда и аутсорсинговый контакт-центр. Количество проектов с каждым годом увеличивается, и пропорционально этому растет кадровый состав контакт-центра. С 2020 года штат сотрудников вырос в 3 раза. Именно тогда и появились сложности при ручном планировании и стало понятно, что необходимо автоматизировать процесс.



– У каждого проекта есть руководитель, супервизор и группа операторов. В какой-то момент мы столкнулись с тем, что для работы на одном проекте могут быть задействованы до 40 человек и более, и у каждого – индивидуальный график работы. В ручном режиме график по работе на неделю составлялся до 3-х дней. В результате мы пришли к выводу, что хотели бы увеличить горизонт планирования рабочих графиков и автоматизировать этап расчета потребности в дополнительном персонале на каждый проект. Мы понимали, что вручную эту работу быстро не сделать. Поэтому начали искать инструмент, который поможет удовлетворить наш запрос и максимально автоматизировать существующий бизнес-процесс, не меняя его, – рассказала **руководитель проектов Информационного центра «Фонда Росконгресс» Дарья Кустова.**

Для контактного центра «Фонда Росконгресс» поддержка вовлеченности операторов и заботы о них крайне важна. На проектах трудятся специалисты, которые отвечают за коммуникацию на разных иностранных языках. Для того, чтобы не терять таких уникальных специалистов, каждому сотруднику предоставляется право изменить свой график, то есть выбрать время начала и окончания смены, несколько раз в месяц.

Контакт-центр работает во всех часовых поясах – от Владивостока до Калининграда. Офисы располагаются в четырех городах – Москва, Санкт-Петербург, Сочи, Владивосток. Сотрудники могут как приехать в офис, так и трудиться удаленно. Такое региональное распределение позволяет работать контактному центру в режиме 24/7, а также находить специалистов с отличными знаниями иностранных языков.

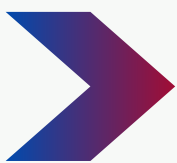
При этом руководство работает по часовому поясу Москвы. Раньше это усложняло коммуникацию, ведь общение между оператором и менеджером велось в личных сообщениях и множестве чатов. С внедрением АРГУС WFM СС появился единый унифицированный канал, в котором хранятся все запросы и пожелания. В системе каждый оператор через личный кабинет может создать заявку на обмен или перенос смены, а дальше супервизор удовлетворяет или отклоняет её. Аналогично через личный кабинет можно отметить отгул или больничный. А еще оператору нет необходимости искать свой график и расписание в почте, в чатах или общих документах на компьютере. Вся информация отображается там же – в личном кабинете. Если же появляются какие-то изменения, они сразу же отображаются в личном кабинете, нет необходимости уточнять и перепроверять данные.

Внедрение новой системы всегда вызывает некоторый стресс у сотрудников, потому что подразумевает изменения в их рабочем процессе. С АРГУС WFM СС перемены можно сделать позитивными, ведь при правильном обучении сотрудники проявляют не сопротивление, а заинтересованность. По словам руководителя проектов Информационного центра «Фонда Росконгресс» Дарьи Кустовой, позитивный настрой и рассказ о всех преимуществах системы позволил сделать процесс адаптации более мягким и полезным. Она отметила, что в АРГУС WFM СС помимо планирования, прогнозирования, отчетности есть и те, которые позволяют создать положительный настрой и мотивировать сотрудников ответственно относиться к работе. К примеру, особый отклик вызвали значки: «новичок», «опытный», «чемпион». Они отображаются в личном кабинете в зависимости от квалификации сотрудника, его стажа, достижений. И операторы стремятся получить звание чемпиона, улучшая навыки и результаты своей работы. Это также связано и с возможностью получения преференций для оператора по выполнению его пожеланий по работе.

Чтобы сотрудники контактного центра могли повышать уровень своих навыков проводится корпоративное обучение. В течение года каждого ждут обучающие курсы, которые разработаны специалистами «Фонда Росконгресс» на собственной платформе Ключ.Про. В том, чтобы обучение было в радость и не перетекало в нерабочее время, помогает АРГУС WFM CC. Система подсвечивает временные интервалы, в которые нагрузка на контактный центр снижена, что позволяет запланировать на данный слот обучение для одного, нескольких или даже целой группы сотрудников при сохранении необходимых показателей SLA.



– Когда мы искали решение, то учитывали несколько факторов: что платформа умеет, сколько стоит внедрение и поддержка, насколько просто она интегрируется с нашим цифровым наследием, есть ли тестовый период для личного знакомства с платформой и с командой вендора. В итоге АРГУС WFM CC гибко встроился в наши устоявшиеся бизнес-процессы и дополнил их ровно так, как мы спланировали. Команда внедрения и поддержки сервиса показала себя как профессионалов: в течение месяца они запустили работу платформы, помогли её настроить под наши задачи и сопроводили переход сотрудников нашего колл-центра к работе с новым сервисом, – поделился **руководитель направления технологического развития «Фонда Росконгресс» Максим Ахмедов.**



– Работая над проектом внедрения WFM в контактном центре «Фонда Росконгресс», мы выстроили не только профессиональные взаимоотношения, но и теплые дружеские. Я убеждена, что любой b2b проект – это в первую очередь взаимоотношения людей. И очень важно, выбирая партнеров для таких проектов, понимать, что это работа в долгую. От этого зависит комфорт в процессе работы, вовлеченность каждого участника группы, и даже скорость движения проекта. Мы ценим оказанное доверие коллегами из контактного центра «Фонда Росконгресс» в отношении нашего продукта и нашей команды, и желаем успехов в развитии, – подвела итог **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»

