

КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР PARI:

**ОТ РУЧНЫХ ТАБЛИЦ — К ПРОГНОЗАМ
С ТОЧНОСТЬЮ ДО 90% С АРГУС WFM CC**



Контактный центр PARI — это более 80 операторов и руководителей групп, работающих в нескольких направлениях обслуживания.

До внедрения WFM-платформы планирование велось в Google-таблицах. Каждый руководитель или супервайзер вёл свой участок, что приводило к несостыковкам, дублированию выходов, слабому контролю норм отдыха и неточности прогноза нагрузки. Как итог — смен закладывалось больше необходимого, план-факт было сложно сравнить, что увеличивало количество переработок.

На рынке РФ доступных решений не так много, а для PARI важны стабильность, функциональность и стоимость владения — по этим критериям выбрали АРГУС WFM CC.

ЦЕЛИ ПРОЕКТА

- Уйти от ручных таблиц и снизить человеческий фактор.
- Повысить точность прогноза и достижимость план-факта.
- Навести порядок в графиках: отдых, обеды, перерывы, ротация смен.
- Сделать планирование прозрачным для руководителей и понятным для операторов (личный кабинет, мобильный доступ).

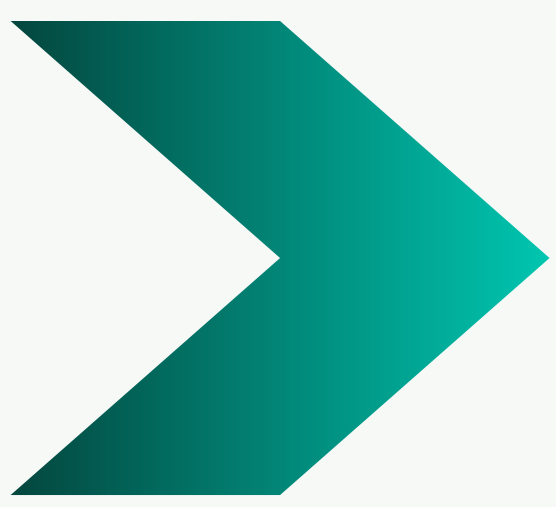
ЧТО ВНЕДРИЛИ И КАК ЭТО РАБОТАЕТ

1 Прогнозирование нагрузки

- Уйти от ручных таблиц и снизить человеческий фактор.
- Повысить точность прогноза и достижимость план-факта.
- Навести порядок в графиках: отдых, обеды, перерывы, ротация смен.
- Сделать планирование прозрачным для руководителей и понятным для операторов (личный кабинет, мобильный доступ).

2 Планирование и корректировка графиков

- Основная рабочая зона — коррекция графиков: отпусков, смен, перестановок внутри групп.
- Практика «4 вариантов смен» для крупных групп (первая линия поддержки): утренние, дневные, вечерние и «полуночные» окна с шагом по началу в 3 часа — сотрудник выбирает комфортный диапазон, а система удерживает баланс спроса/предложения по часам.
- Годовые отпуска закладываются заранее и затем ежемесячно валидируются перед построением графика, чтобы система корректно закрывала окна.

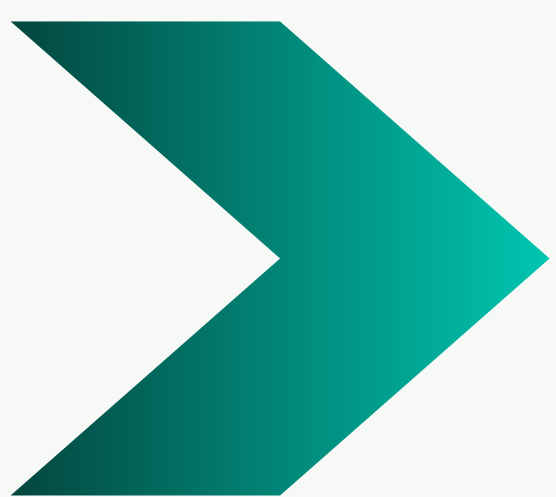


— Теперь система строит график сама, а наша задача — лишь внести минимальные правки. Это экономит время и снижает стресс, — прокомментировал **Даниил Елисеев**, Аналитик контактного центра PARI.

3

Контроль режима и регламентов

- Расписание учитывает обеды и перерывы; правила стали более гибкими (возможность первого перерыва через час после начала смены), при этом соблюдение норм контролируется.



— Поначалу переход с Excel воспринимался с осторожностью, но со временем вопросы исчезли. Новые сотрудники сразу начинают работать в системе, — отметил **Даниил Елисеев**.

4

Интеграции и учёт рабочего времени

- 1С: ночная синхронизация, настройка передачи табелей «по сотруднику/по дате/по группе» вместо полной выгрузки помогли избавиться от массы лишних правок.
- Личный кабинет/мобильное приложение/веб-версия: операторы видят смены и работают с заявками, обучение поддержано ботом-инструкцией.

РЕЗУЛЬТАТЫ

- **До 90% точности прогноза** — фундамент для равномерного покрытия нагрузки.
- **Сокращение ручного труда:** в Excel составление графиков занимало более недели, а после перехода на АРГУС WFM CC объём ручных правок стабильно снижается, система всё чаще строит график полностью автоматически, а роль планировщика — точечная корректировка.
- **Снижение переработок и подработок:** мониторинг загрузки и чёткие правила вывода позволили уменьшить количество ненужных переработок за счет вывода людей именно в те моменты, когда это требуется.
- **Бережный режим для сотрудников:** графики стали предсказуемее, планирование обедов/перерывов помогает держать баланс нагрузки и отдыха в течение рабочего дня.
- **Удобный учёт в 1С:** точечная передача табелей убрала исправления и пересогласования.
- **Позитивная обратная связь:** после адаптационного периода (привычка к Excel) вопросы сошли на нет; новые сотрудники начинают работу сразу в системе.



— PARI всегда стремится к цифровой трансформации. Мы выбрали ARGUS WFM CC, чтобы перейти от ручных процессов к умному управлению контактными центрами. Сегодня уже можем оценить результат: меньше ручного труда и новые возможности для развития, — прокомментировал руководитель отдела реализации технических проектов PARI **Дмитрий Устименко**.

НАПИШИТЕ СВОЮ ИСТОРИЮ УСПЕХА С НАМИ!



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»

