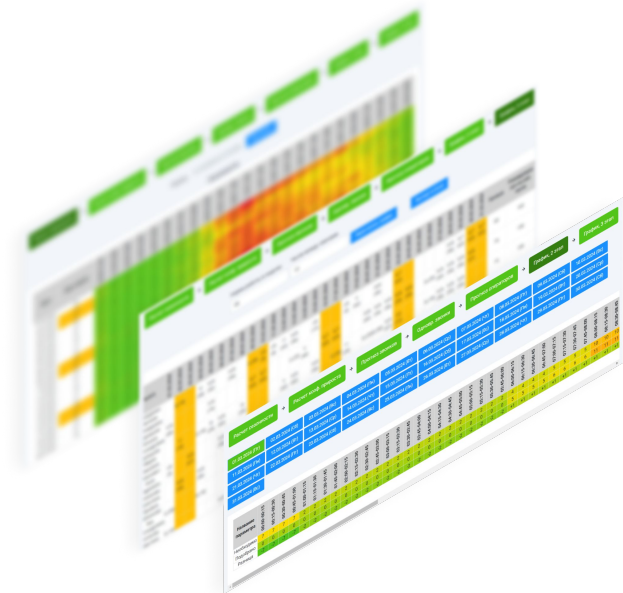


Workforce management (WFM)

Это стратегия управления персоналом, направленная на оптимизацию использования рабочей силы для достижения целей компании.



Расчет сезонности → Расчет коэф. прироста → Прогноз звонков → Одновр. звонки → Прогноз операторов → График, 2 этап → График, 3 этап

Норма работы в неделю: Часов между сменами: [Пересчитать график](#) [Экспорт в Excel](#)

Ф.И.О.	01.03.2024	02.03.2024	03.03.2024	04.03.2024	05.03.2024	06.03.2024	07.03.2024	08.03.2024	09.03.2024	10.03.2024	11.03.2024	12.03.2024	13.03.2024	14.03.2024	15.03.2024	16.03.2024	17.03.2024	18.03.2024	19.03.2024	20.03.2024	21.03.2024	22.03.2024	23.03.2024	24.03.2024	25.03.2024	26.03.2024	27.03.2024	28.03.2024	29.03.2024	30.03.2024	31.03.2024	Ночные	Планируемое кол-во раб. часов				
Грищенко Людмила Ивановна	8 (18)																																	60	165		
Димская Татьяна Сандровна	V/8 (49)																																		74	159	
Дружина Мария Васильевна	11 (18)																																		19	159	
Зякович Алена Сергеевна	V/8 (5)																																				
Иванова Элеонора Сергеевна	H/8 (54)																																				
Итеникова Яна Сандровна	6 (38)																																				
Качкина Ольга Витальевна	8 (18)																																				

Цель

Обеспечить эффективное использование человеческих ресурсов компании, повысить уровень обслуживания клиентов и снизить операционные издержки.

Workforce management и оптимизация

Мы поддерживаем идею того, что внедрение любого инструмента должно быть обосновано и нести прямую выгоду для компании. В случае управления персоналом польза WFM заключается в оптимизации бюджета и времени как руководителя, так и операторов контакт-центра.

23%

Средств экономит компания на фонде оплаты труда за счет грамотного распределения нагрузки всего отдела.

В следующих слайдах мы более подробно расписываем, как это происходит.

95%

Времени сокращается благодаря автоматизации бизнес-процесса, который касается управления рабочим временем операторов всего отдела.

Более того, WFM предсказывает нагрузку исходя из исторических данных контакт-центра.

Предпосылки создания WFM

● Длительное ожидание оператора на линии

Негласное правило говорит, что среднее ожидание клиента на линии составляет около 20 секунд.

При долгом ожидании неудовлетворенность сервисом растет, отчего происходит отток клиентской базы к более подкованным в обслуживании конкурентам.

Одна из причин существования системы Workforce management — постоянное поддержание конкурентного преимущества. Разработанная система не допускает простоев в обслуживании и обеспечивает равномерное распределение операторов в течение рабочего времени.

● Текущая текучесть кадров в контакт-центре

Руководители контакт-центров понимают, как дорого и трудозатратно вводить нового сотрудника в отдел. Некоторые источники утверждают, что замена сотрудника обходится примерно в 7 средних окладов.

Система управления персоналом предотвращает выгорание персонала и распределяет рабочие часы согласно законодательству и внутренней политике компании.

● Управление рабочим временем удаленных сотрудников

Тенденция перехода на «удаленку» все еще растет. Руководителям важно, чтобы загрузка сотрудников, работающих вне офиса, обеспечивала адекватную нагрузку по звонкам.

Преимущества работы с WFM

Супервизор

Планирование смен на месяц с учетом прошлых месяцев

Тратит несколько часов на свод таблицы в Excel

Прогнозирование нагрузки на предстоящий месяц

Субъективно анализирует прошлые месяцы

Оптимизация графика с учетом внеплановых вводных

Пересчитывает график несколько часов

Ошибки при построении графика

Может ошибиться

Контроль соблюдения нормы рабочего времени на законодательном уровне

Workforce management

Рассчитывает автоматически в течение 5-10 минут

На основе математических формул система предсказывает загрузку в будущем

Пересчитывает за минуту новый график работы

Исключен человеческий фактор, следует заданной формуле и вводным

Как WFM улучшает работу контакт-центра

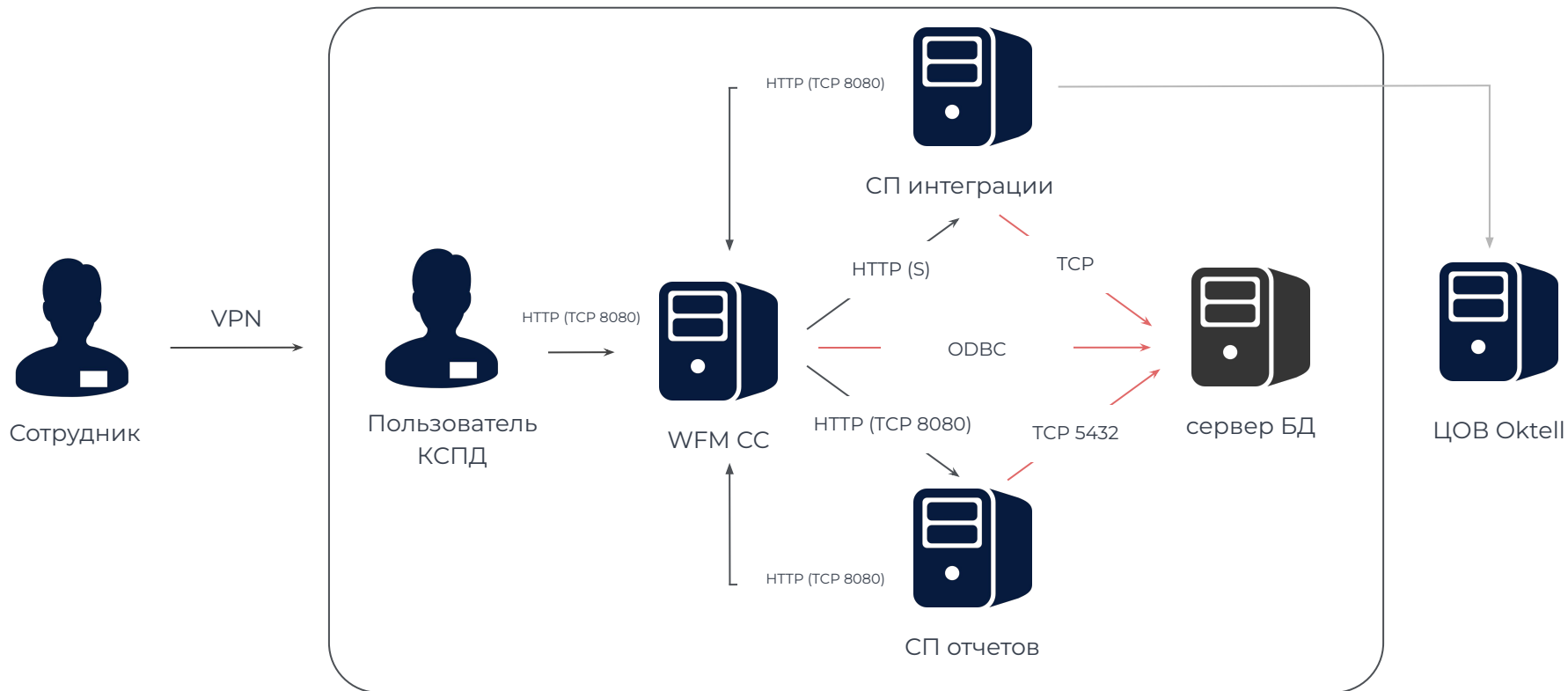
Система использует анализ исторических данных, прогнозирования нагрузки контакт-центра и разработки оптимального графика работы операторов.

В ходе анализа учитываются прогнозируемая нагрузка, законодательство о труде, а также внутренние ключевые показатели. Результаты аналитики демонстрируются руководителю для принятия обоснованных решений о расписании работы сотрудников.

- **Руководитель видит реальные данные**
- **Операторы вырабатывают установленную рабочую норму**
- **Бесшовное масштабирование без потери качества обслуживания и новых кадров**
- **Поддерживается оптимальное время ожидания на линии**

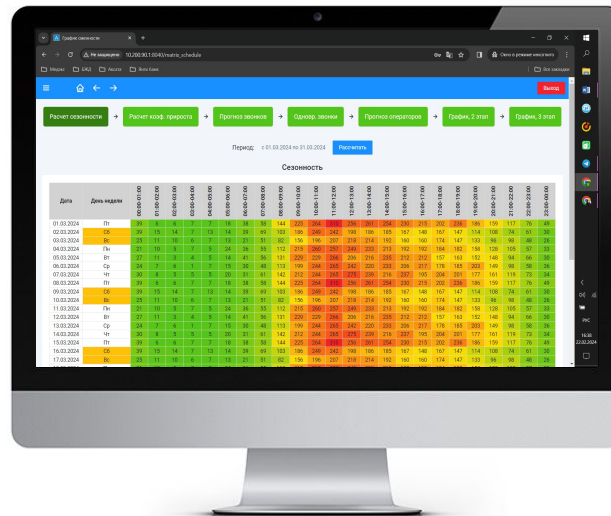


Архитектура решения



Основная механика работы WFM включает в себя:

- **Прогнозирование нагрузки:** анализ и прогнозирование объема звонков в контакт-центре *на основе исторических данных из внешних систем, включая контакт-центра.*
- **Планирование штатов:** определение необходимого количества сотрудников и их навыков для обработки прогнозируемой нагрузки *с помощью сервиса математического расчета.*
- **Расписание сотрудников:** создание оптимального графика работы для персонала, учитывая предпочтения сотрудников, требования нагрузки и рабочие стандарты.
- **Управление сменами и перерывами:** распределение сотрудников на смены и управление перерывами для обеспечения непрерывного обслуживания клиентов.
- **Мониторинг и анализ производительности:** оценка эффективности работы персонала, выявление узких мест и внесение корректив для оптимизации процессов.



Одновременно работает столько операторов, сколько необходимо, чтобы контакт-центр справился с нагрузкой.

Функционал WFM

Оператор

- Просмотр расписания
- Учет пожеланий по удобному времени работы
- Обмен сменами с коллегами

Супервизор

- Прогнозирование
- Составление и оптимизация расписания
- Оперативный мониторинг ключевых показателей в КЦ
- Выгрузка отчета Excel

Супервизор не занимается ручным распределением смен и составлением расписания — эта работа автоматизирована.



Расчет сезонности

Расчет сезонности



Расчет коэф. прироста



Прогноз звонков



Одновр. звонки



Прогноз операторов



График, 2 этап



График, 3 этап

Период: с 01.03.2024 по 31.03.2024

Рассчитать

Сезонность

Дата	День недели	00:00-01:00	01:00-02:00	02:00-03:00	03:00-04:00	04:00-05:00	05:00-06:00	06:00-07:00	07:00-08:00	08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-00:00
01.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
02.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
03.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	160	174	147	133	96	98	48	26
04.03.2024	Пн	21	10	5	7	5	24	36	55	112	215	260	257	249	233	213	192	192	184	182	158	128	105	57	33
05.03.2024	Вт	27	11	3	4	5	14	41	56	131	229	229	266	206	216	235	212	212	157	163	152	148	94	66	30
06.03.2024	Ср	24	7	6	1	7	15	30	48	113	199	244	265	242	220	233	206	217	178	185	203	149	98	58	36
07.03.2024	Чт	30	8	5	5	5	20	31	61	142	212	244	265	275	239	216	237	195	204	201	177	161	119	73	34
08.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
09.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
10.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	160	174	147	133	96	98	48	26
11.03.2024	Пн	21	10	5	7	5	24	36	55	112	215	260	257	249	233	213	192	192	184	182	158	128	105	57	33
12.03.2024	Вт	27	11	3	4	5	14	41	56	131	229	229	266	206	216	235	212	212	157	163	152	148	94	66	30
13.03.2024	Ср	24	7	6	1	7	15	30	48	113	199	244	265	242	220	233	206	217	178	185	203	149	98	58	36
14.03.2024	Чт	30	8	5	5	5	20	31	61	142	212	244	265	275	239	216	237	195	204	201	177	161	119	73	34
15.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
16.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
17.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	160	174	147	133	96	98	48	26
18.03.2024	Пн	21	10	5	7	5	24	36	55	112	215	260	257	249	233	213	192	192	184	182	158	128	105	57	33
19.03.2024	Вт	27	11	3	4	5	14	41	56	131	229	229	266	206	216	235	212	212	157	163	152	148	94	66	30
20.03.2024	Ср	24	7	6	1	7	15	30	48	113	199	244	265	242	220	233	206	217	178	185	203	149	98	58	36

Расчет коэффициента прироста

Расчет сезонности



Расчет коэф. прироста



Прогноз звонков



Одновр. звонки



Прогноз операторов



График, 2 этап



График, 3 этап

Коэффициент

Пересчитать произвольный период

1

Рассчитать произвольный период с коэффициентом

Произвольный период без коэффициента

Прогнозируемый период: 01.03.2024-31.03.2024

Дата	День недели	00:00-01:00	01:00-02:00	02:00-03:00	03:00-04:00	04:00-05:00	05:00-06:00	06:00-07:00	07:00-08:00	08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-00:00
01.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
02.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
03.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	174	147	133	96	98	48	26	
04.03.2024	Пн	21	10	5	7	5	24	36	55	112	215	260	257	249	233	213	192	192	184	182	158	128	105	57	33
05.03.2024	Вт	27	11	3	4	5	14	41	56	131	229	229	266	206	216	235	212	212	157	163	152	148	94	66	30
06.03.2024	Ср	24	7	6	1	7	15	30	48	113	199	244	265	242	220	233	206	217	178	185	203	149	98	58	36
07.03.2024	Чт	30	8	5	5	5	20	31	61	142	212	244	265	275	239	216	237	195	204	201	177	161	119	73	34
08.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
09.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
10.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	174	147	133	96	98	48	26	

Произвольный период с коэффициентом

Прогнозируемый период: 01.03.2024-31.03.2024

Дата	День недели	0:00-01:00	1:00-02:00	2:00-03:00	3:00-04:00	4:00-05:00	5:00-06:00	6:00-07:00	7:00-08:00	8:00-09:00	9:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-00:00
------	-------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------	-------------

Прогноз звонков

Расчет сезонности



Расчет коэф. прироста



Прогноз звонков



Одновр. звонки



Прогноз операторов



График, 2 этап

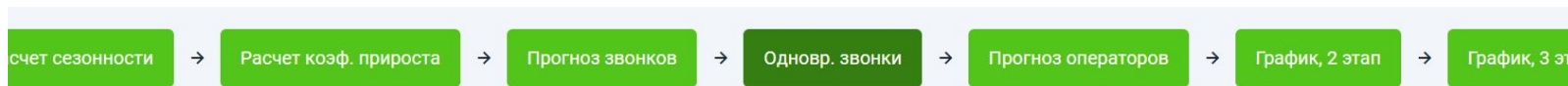


График, 3 этап

Прогноз звонков

Дата	День недели	00:00-01:00	01:00-02:00	02:00-03:00	03:00-04:00	04:00-05:00	05:00-06:00	06:00-07:00	07:00-08:00	08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-00:00
01.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
02.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
03.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	160	174	147	133	96	98	48	26
04.03.2024	Пн	21	10	5	7	5	24	36	55	112	215	260	257	249	233	213	192	192	184	182	158	128	105	57	33
05.03.2024	Вт	27	11	3	4	5	14	41	56	131	229	229	266	206	216	235	212	212	157	163	152	148	94	66	30
06.03.2024	Ср	24	7	6	1	7	15	30	48	113	199	244	265	242	220	233	206	217	178	185	203	149	98	58	36
07.03.2024	Чт	30	8	5	5	5	20	31	61	142	212	244	265	275	239	216	237	195	204	201	177	161	119	73	34
08.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
09.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
10.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	160	174	147	133	96	98	48	26
11.03.2024	Пн	21	10	5	7	5	24	36	55	112	215	260	257	249	233	213	192	192	184	182	158	128	105	57	33
12.03.2024	Вт	27	11	3	4	5	14	41	56	131	229	229	266	206	216	235	212	212	157	163	152	148	94	66	30
13.03.2024	Ср	24	7	6	1	7	15	30	48	113	199	244	265	242	220	233	206	217	178	185	203	149	98	58	36
14.03.2024	Чт	30	8	5	5	5	20	31	61	142	212	244	265	275	239	216	237	195	204	201	177	161	119	73	34
15.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
16.03.2024	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30
17.03.2024	Вс	25	11	10	6	7	13	21	51	82	156	196	207	218	214	192	160	160	174	147	133	96	98	48	26
18.03.2024	Пн	21	10	5	7	5	24	36	55	112	215	260	257	249	233	213	192	192	184	182	158	128	105	57	33
19.03.2024	Вт	27	11	3	4	5	14	41	56	131	229	229	266	206	216	235	212	212	157	163	152	148	94	66	30
20.03.2024	Ср	24	7	6	1	7	15	30	48	113	199	244	265	242	220	233	206	217	178	185	203	149	98	58	36
21.03.2024	Чт	30	8	5	5	5	20	31	61	142	212	244	265	275	239	216	237	195	204	201	177	161	119	73	34
22.03.2024	Пт	39	6	6	7	7	18	38	58	144	225	264	310	256	261	254	230	215	202	236	186	159	117	76	49
10.200.90.1:8040/forecast_operator	Сб	39	15	14	7	13	14	39	69	103	186	249	242	198	186	185	167	148	167	147	114	108	74	61	30

Прогноз одновременных звонков



Одновременные звонки

Дата	День недели	00:00-01:00	01:00-02:00	02:00-03:00	03:00-04:00	04:00-05:00	05:00-06:00	06:00-07:00	07:00-08:00	08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-00:00
1.03.2024	Пт	12	2	2	3	2	3	5	7	15	21	26	33	30	33	28	29	22	19	30	26	18	15	11	9
2.03.2024	Сб	11	5	3	2	6	3	5	7	10	18	26	28	20	20	19	19	16	17	21	18	12	12	9	6
3.03.2024	Вс	4	4	3	2	2	4	4	7	9	17	19	22	21	21	23	18	17	20	17	17	12	12	7	4
4.03.2024	Пн	5	3	1	3	2	4	6	6	13	22	29	31	25	27	25	24	20	20	19	13	20	9	5	
5.03.2024	Вт	6	3	1	1	1	3	7	9	19	26	21	27	24	21	38	23	24	20	23	21	18	10	12	4
6.03.2024	Ср	9	2	1	1	2	3	5	6	14	21	32	29	33	23	40	31	24	26	23	22	20	21	8	7
7.03.2024	Чт	7	2	2	1	2	5	5	8	18	21	23	29	30	25	24	34	24	22	26	21	24	19	13	8
8.03.2024	Пт	12	2	2	3	2	3	5	7	15	21	26	33	30	33	28	29	22	19	30	26	18	15	11	9
9.03.2024	Сб	11	5	3	2	6	3	5	7	10	18	26	28	20	20	19	19	16	17	21	18	12	12	9	6
0.03.2024	Вс	4	4	3	2	2	4	4	7	9	17	19	22	21	21	23	18	17	20	17	17	12	12	7	4
1.03.2024	Пн	5	3	1	3	2	4	6	6	13	22	29	31	25	27	25	24	20	20	19	13	20	9	5	
2.03.2024	Вт	6	3	1	1	1	3	7	9	19	26	21	27	24	21	38	23	24	20	23	21	18	10	12	4
3.03.2024	Ср	9	2	1	1	2	3	5	6	14	21	32	29	33	23	40	31	24	26	23	22	20	21	8	7
4.03.2024	Чт	7	2	2	1	2	5	5	8	18	21	23	29	30	25	24	34	24	22	26	21	24	19	13	8
5.03.2024	Пт	12	2	2	3	2	3	5	7	15	21	26	33	30	33	28	29	22	19	30	26	18	15	11	9
6.03.2024	Сб	11	5	3	2	6	3	5	7	10	18	26	28	20	20	19	19	16	17	21	18	12	12	9	6
7.03.2024	Вс	4	4	3	2	2	4	4	7	9	17	19	22	21	21	23	18	17	20	17	17	12	12	7	4
8.03.2024	Пн	5	3	1	3	2	4	6	6	13	22	29	31	25	27	25	24	20	20	20	19	13	20	9	5
9.03.2024	Вт	6	3	1	1	1	3	7	9	19	26	21	27	24	21	38	23	24	20	23	21	18	10	12	4

Прогноз операторов

Расчет сезонности



Расчет коэф. прироста



Прогноз звонков



Одновр. звонки



Прогноз операторов



График, 2 этап



График, 3 этап

Коэффициенты

Сред. продолж. разговора, сек.

Инт. между звонками, сек.

Мин. операторов

Макс. операторов

Коэф. одновременных звонков

[Рассчитать](#)

Дата	День недели	00:00-01:00	01:00-02:00	02:00-03:00	03:00-04:00	04:00-05:00	05:00-06:00	06:00-07:00	07:00-08:00	08:00-09:00	09:00-10:00	10:00-11:00	11:00-12:00	12:00-13:00	13:00-14:00	14:00-15:00	15:00-16:00	16:00-17:00	17:00-18:00	18:00-19:00	19:00-20:00	20:00-21:00	21:00-22:00	22:00-23:00	23:00-00:00
01.03.2024	Пт	7	2	2	2	2	2	4	5	10	14	17	21	18	20	18	18	14	13	18	16	12	9	7	6
02.03.2024	Сб	6	3	2	2	4	2	4	5	7	12	17	18	13	13	13	12	10	11	12	11	8	7	6	4
03.03.2024	Вс	3	3	2	2	2	3	3	5	6	11	13	14	14	14	14	12	11	12	11	11	8	8	5	3
04.03.2024	Пн	3	2	2	2	2	3	4	4	8	14	18	19	16	17	16	15	13	13	13	12	9	11	6	4
05.03.2024	Вт	4	2	2	2	2	2	5	6	12	16	14	17	15	14	22	15	15	12	14	13	11	7	7	3
06.03.2024	Ср	5	2	2	2	2	2	3	4	9	13	19	18	20	15	22	18	15	15	14	14	12	12	5	5
07.03.2024	Чт	4	2	2	2	2	3	4	6	11	14	15	18	19	16	15	20	15	14	16	13	14	11	8	5
08.03.2024	Пт	7	2	2	2	2	2	4	5	10	14	17	21	18	20	18	18	14	13	18	16	12	9	7	6
09.03.2024	Сб	6	3	2	2	4	2	4	5	7	12	17	18	13	13	13	12	10	11	12	11	8	7	6	4
10.03.2024	Вс	3	3	2	2	2	3	3	5	6	11	13	14	14	14	14	12	11	12	11	11	8	8	5	3
11.03.2024	Пн	3	2	2	2	2	3	4	4	8	14	18	19	16	17	16	15	13	13	13	12	9	11	6	4
12.03.2024	Вт	4	2	2	2	2	2	5	6	12	16	14	17	15	14	22	15	15	12	14	13	11	7	7	3
13.03.2024	Ср	5	2	2	2	2	2	3	4	9	13	19	18	20	15	22	18	15	15	14	14	12	12	5	5
14.03.2024	Чт	4	2	2	2	2	3	4	6	11	14	15	18	19	16	15	20	15	14	16	13	14	11	8	5
15.03.2024	Пт	7	2	2	2	2	2	4	5	10	14	17	21	18	20	18	18	14	13	18	16	12	9	7	6
16.03.2024	Сб	6	3	2	2	4	2	4	5	7	12	17	18	13	13	13	12	10	11	12	11	8	7	6	4
17.03.2024	Вс	3	3	2	2	2	3	3	5	6	11	13	14	14	14	14	12	11	12	11	11	8	8	5	3
18.03.2024	Пн	3	2	2	2	2	3	4	4	8	14	18	19	16	17	16	15	13	13	13	12	9	11	6	4
19.03.2024	Вт	4	2	2	2	2	2	5	6	12	16	14	17	15	14	22	15	15	12	14	13	11	7	7	3
20.03.2024	Ср	5	2	2	2	2	2	3	4	9	13	19	18	20	15	22	18	15	15	14	14	12	12	5	5

Матрица по количеству подобранных сотрудников

Расчет сезонности



Расчет коэф. прироста



Прогноз звонков



Одновр. звонки



Прогноз операторов



График, 2 этап



График, 3 этап

01.03.2024 (Пн)	02.03.2024 (Сб)	03.03.2024 (Вс)	04.03.2024 (Пн)	05.03.2024 (Вт)	06.03.2024 (Ср)	07.03.2024 (Чт)	08.03.2024 (Пт)	09.03.2024 (Сб)	10.03.2024 (Вс)
11.03.2024 (Пн)	12.03.2024 (Вт)	13.03.2024 (Ср)	14.03.2024 (Чт)	15.03.2024 (Пт)	16.03.2024 (Сб)	17.03.2024 (Вс)	18.03.2024 (Пн)	19.03.2024 (Вт)	20.03.2024 (Ср)
21.03.2024 (Чт)	22.03.2024 (Пт)	23.03.2024 (Сб)	24.03.2024 (Вс)	25.03.2024 (Пн)	26.03.2024 (Вт)	27.03.2024 (Ср)	28.03.2024 (Чт)	29.03.2024 (Пт)	30.03.2024 (Сб)
31.03.2024 (Вс)									

Название параметра	00:00-00:15	00:15-00:30	00:30-00:45	00:45-01:00	01:00-01:15	01:15-01:30	01:30-01:45	01:45-02:00	02:00-02:15	02:15-02:30	02:30-02:45	02:45-03:00	03:00-03:15	03:15-03:30	03:30-03:45	03:45-04:00	04:00-04:15	04:15-04:30	04:30-04:45	04:45-05:00	05:00-05:15	05:15-05:30	05:30-05:45	05:45-06:00	06:00-06:15	06:15-06:30	06:30-06:45	06:45-07:00	07:00-07:15	07:15-07:30	07:30-07:45	07:45-08:00	08:00-08:15	08:15-08:30	08:30-08:45	
Необходимо	7	7	7	7	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	4	5	5	5	5	5	10	10	10
Подобрано	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	5	5	6	6	6	6	6	11	11	11
Разница	-7	-7	-7	-7	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	+1	

Матрица подобранных смен

Пересчитать график

Коэффициент допустимого перекрытия

1

Добавить смену

	10:30-10:45	10:45-11:00	11:00-11:15	11:15-11:30	11:30-11:45	11:45-12:00	12:00-12:15	12:15-12:30	12:30-12:45	12:45-13:00	13:00-13:15	13:15-13:30	13:30-13:45	13:45-14:00	14:00-14:15	14:15-14:30	14:30-14:45	14:45-15:00	15:00-15:15	15:15-15:30	15:30-15:45	15:45-16:00	16:00-16:15	16:15-16:30	16:30-16:45	16:45-17:00	17:00-17:15	17:15-17:30	17:30-17:45	17:45-18:00	18:00-18:15	18:15-18:30	18:30-18:45	Редактирование			
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	🗑️	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	🗑️
-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	+	-	🗑️
-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	+	-	🗑️
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	🗑️
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	🗑️
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	🗑️
-	-	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	-	-	-	-	-	1	1	1	+	-	🗑️	
-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	+	-	🗑️

Готовый график

Расчет сезонности



Расчет коэф. прироста



Прогноз звонков



Одновр. звонки



Прогноз операторов



График, 2 этап



График, 3 этап

Норма работы в неделю

Часов между сменами

35

12

Пересчитать график

Экспорт в Excel

Ф.И.О.	01.03.2024	02.03.2024	03.03.2024	04.03.2024	05.03.2024	06.03.2024	07.03.2024	08.03.2024	09.03.2024	10.03.2024	11.03.2024	12.03.2024	13.03.2024	14.03.2024	15.03.2024	16.03.2024	17.03.2024	18.03.2024	19.03.2024	20.03.2024	21.03.2024	22.03.2024	23.03.2024	24.03.2024	25.03.2024	26.03.2024	27.03.2024	28.03.2024	29.03.2024	30.03.2024	31.03.2024	Ночные	Планируемое кол-во раб. часов	
Игруденко Евгения Эндровна		8 (18)		IV (38)	H/8 (52)		H/8 (54)		3 (28)	I/8 (5)	I/8 (8)	11 (33)	H/8 (56)		I/8 (13)		I/8 (9)	V (42)		H/8 (56)		4/7 (63)					H/8 (56)	4/7 (63)	4/7 (63)	4/7 (63)		60	165	
Идницкая Гаяна Александровна	V/8 (49)				V/8 (74)				4/7 (63)	4/7 (63)			3 (25)	V (40)		4/7 (63)	4/7 (63)			H/8 (60)	H/8 (54)	H/8 (56)	H/8 (59)	H/8 (59)		8 (25)	H/8 (60)	H/8 (54)	H/8 (56)	H/8 (57)		74	159	
Ирлуцкая Мария Вановна		11 (18)		3 (18)	III (39)	H/8 (60)		III (39)				V (42)	H/8 (60)		H/8 (56)		6 (34)	11 (34)		8 (25)	8 (30)	X/8 (67)	I/8 (13)			8 (18)	H/8 (58)	H/8 (53)	H/8 (54)			19	159	
Илькович Анна Идреевна	I/8 (5)		X/8 (67)			H/8 (58)	H/8 (52)	H/8 (54)	V/8 (54)		X (19)			V/8 (50)	6 (38)	8 (23)	X/8 (69)	I/8 (7)		X (15)	11 (25)		H/8 (54)			8 (19)		H/8 (52)	H/8 (53)		H/8 (57)		23	161
Итенкова Элентина Эрьевна		H/8 (54)		H/8 (56)			H/8 (53)	H/8 (53)	V (48)	6 (38)			IV (40)	IV (40)		III (39)	3 (23)				H/8 (53)	H/8 (52)	V/8 (54)	V/8 (74)	V/8 (48)	V/8 (74)	H/8 (54)	V/8 (51)	H/8 (52)			30	161	
Итенкова Яна Александровна	6 (38)			8 (18)			V/8 (75)	V/8 (49)	V (42)	H/8 (59)			IV (38)		V/8 (48)	H/8 (54)	V/8 (54)		V (38)		V/8 (50)	V/8 (49)	V/8 (48)	V/8 (48)		X/8 (67)	H/8 (52)	V/8 (50)	V/8 (49)			21	161	
Иолчкова Иристин	8 (18)					H/8	V/8		IV	H/8			X/8	3 (25)	III		V/8	V/8		I/8	V/8	V/8	V	V/8		I/8	V/8	V/8	V/8			16	161	

Возможно, вы хотели спросить

● Какие гарантии внедрения WFM?

Перед внедрением WFM наша команда разрабатывает план внедрения системы и подробное техническое задание.

После сдачи проекта мы предоставляем гарантийное обслуживание и консультируем вас в период адаптации.

● Когда видны результаты внедрения?

В среднем от заключения договора до запуска системы в эксплуатацию занимает 1-2 месяца.

За это время компания получает рабочую систему и плавно вводит сотрудников в использование WFM.

После сдачи проекта мы предоставляем обучение и необходимую документацию.

● Из чего складывается стоимость?

Стоимость состоит из двух частей: лицензии на программу и услуг по реализации и внедрению системы управления персоналом.

● Что насчет окупаемости?

Внедрение системы управления персоналом — долгосрочная инвестиция. Во время роста компании система помогает избежать лишних трат, касающихся фонда оплаты труда.

Как WFM экономит средства

80%

Составляют затраты на содержание штата операторов в контакт-центре

2-3

Оператора можно оптимизировать за счет WFM

72 000 BYN

Сэкономленная сумма за год, которая может стать оборотным капиталом

Средний оператор контакт-центра обходится в ~ 2000 BYN (ФОТ в РБ на основе данных Rabota.by).

При штате в 100 операторов система WFM разгружает работу 2-3 операторов, то есть **в год экономит на фонде оплаты труда 72 000 BYN** (2000 BYN * 12 месяцев * 3 сотрудника).

Тем самым ПО не только на наглядном примере окупает себя, но и позволяет рационально использовать денежные ресурсы для развития компании.



АХАТА

Автоматизация контакт-центров под ключ,
разработка речевых роботов, интеграция ИИ, внедрение CRM

Продемонстрируем демо-версию для вас

Свяжитесь с нашим менеджером по номеру:

+375 (44) 579-10-80

Или оставьте заявку на почте:

office@axata.by