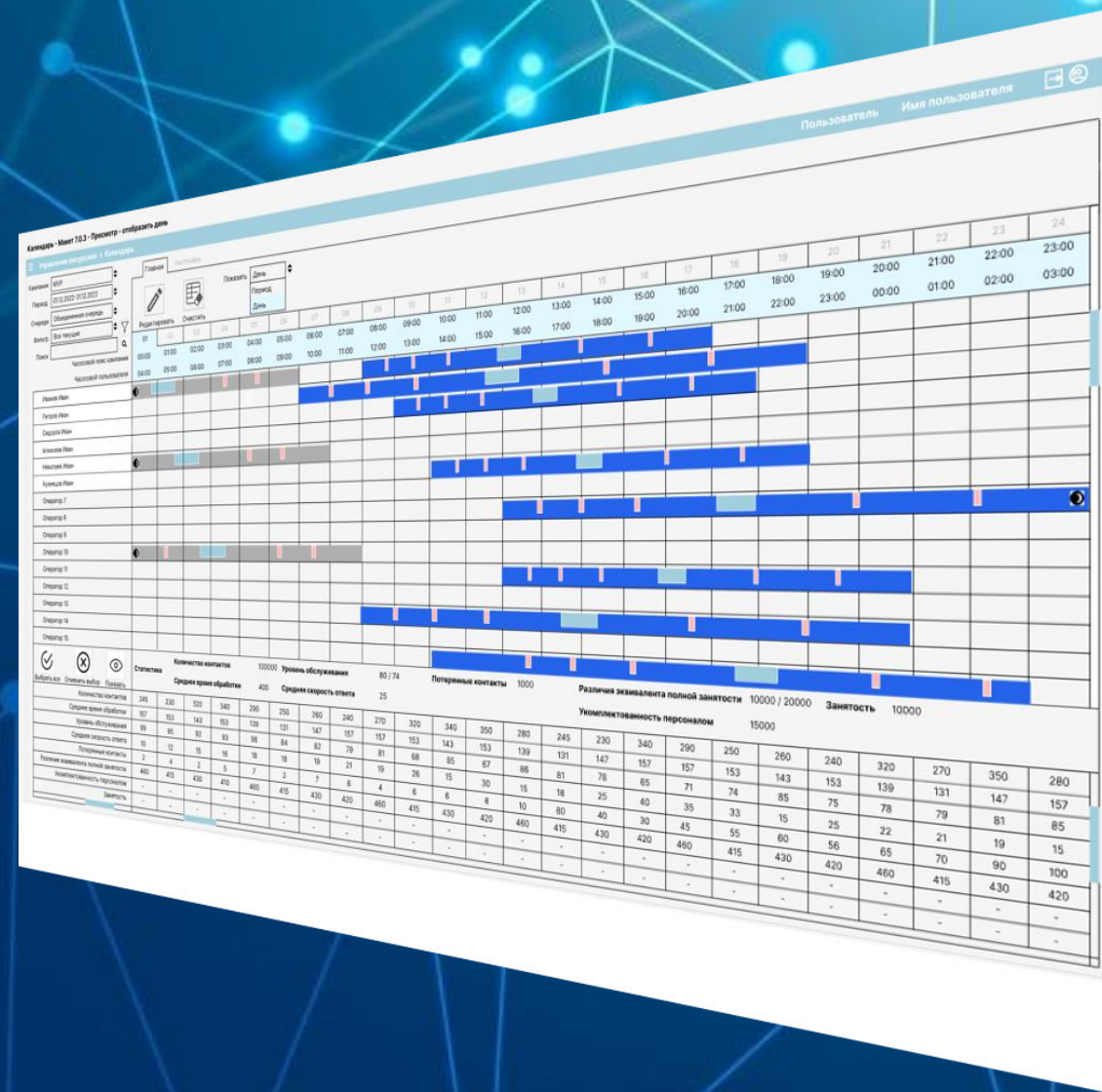


Решение для управления ресурсами (Workforce Management)

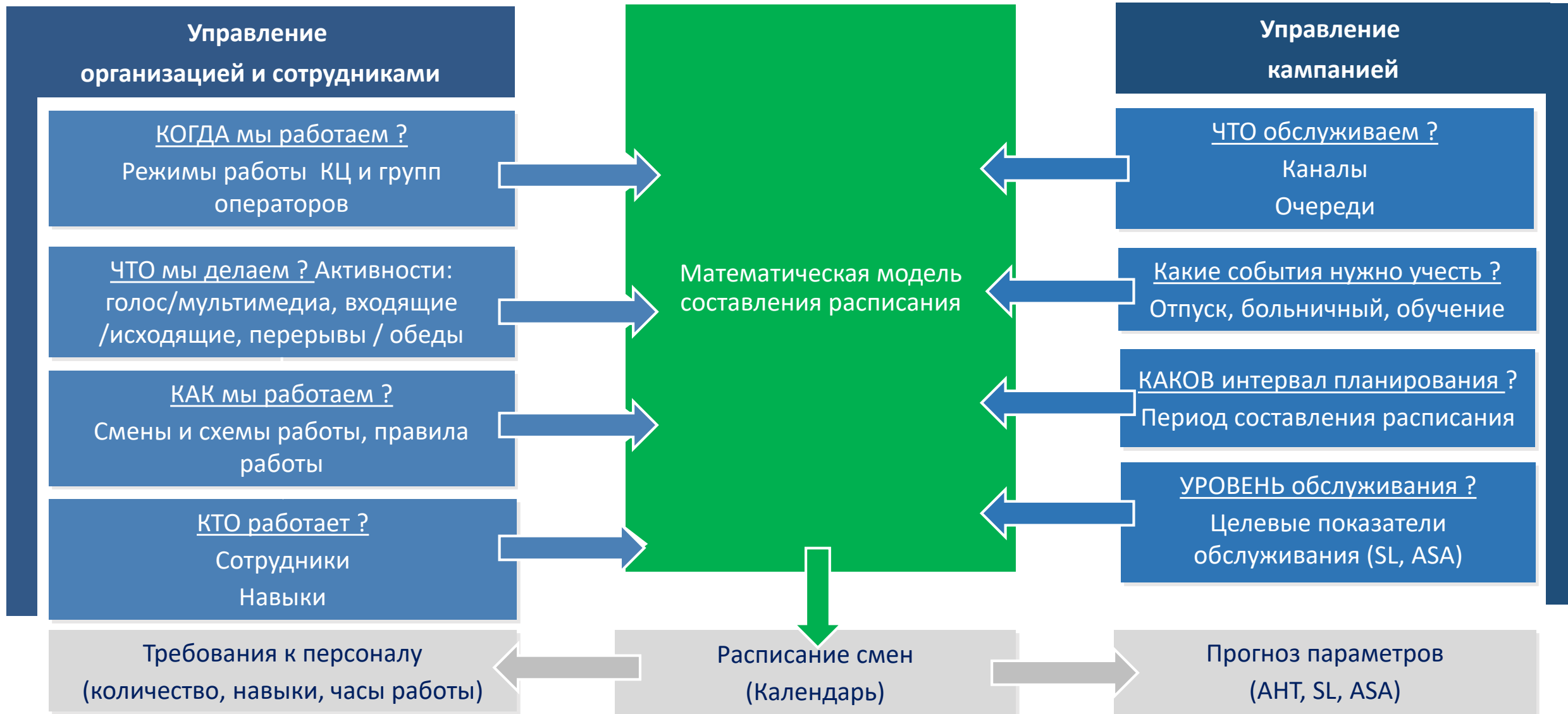
ООО «Передовые технологии» 2023г.



Непрерывный процесс управления ресурсами



Логика управления ресурсами в системе WFM



Последовательность создания расписаний в системе WFM - 10 шагов

Функциональные
настройки условно
постоянные,
изменяются редко

Функциональные
настройки
изменяются на
интервале
планирования

1. Задать параметры работы организаций
2. Создать виды деятельности и активности для сотрудников
3. Настроить правила работы (перерывы, смены, схемы работы)
4. Внести данные о сотрудниках (профили)
5. Настроить правила работы сотрудников (навыки, правила назначения смен)
6. Задать период составления расписания и параметры кампании обслуживания
6. Выбрать сотрудников для работы в кампании обработки обращений
7. Составить прогноз по нагрузке в разрезе различных очередей
8. Установить целевые параметры обслуживания (SL, ASA) для каждой очереди
9. Составить расписание и определить графики работы сотрудников
10. Управлять работой сотрудников по расписанию (изменения, мониторинг реального времени, отчеты)

Принципы построения системы WFM

Управление ресурсами (Workforce Management)

Пользователь

Имя пользователя



Управление организацией

Настройки
Типы деятельности
Деятельности
Очереди
Навыки
Должности
Типы сотрудников

Управление сотрудниками

Профиль
Навыки
Схемы работы
Оплачиваемые часы
Правила назначения
Предпочтения
Отсутствия
Идентификаторы
Права доступа

Администрирование работ

События смен
Смены
Схемы работы
Правила назначения

Построение графиков

Настройка кампании
Прогнозирование нагрузки
Цели обслуживания
Требования
Расписание и календарь

- Модульный принцип построения системы
- Портал для быстрой навигации между модулями и подмодулями
- Переход в портал доступен из любого модуля / подмодуля
- Математический аппарат для составления расписаний собственной разработки
- Собственная структура БД и архитектура системы
- Унифицированный и интуитивно – понятный web- интерфейс
- Планы по дальнейшему расширению состава модулей и наращиванию возможностей системы
- од составлении расписания и параметры кампании обслуживания

Функциональные возможности настроек организации

Факторы, которые могут потребовать создание отдельных организаций

- Объединять сотрудников в группы
- Задавать правила работы сотрудников (смены, схемы, навыки)
- Определять часовой пояс организации
- Настраивать число доступных рабочих мест в организации
- Определять часы работы каждой организации
- Настраивать параметры работы планировщика с учетом параметров организации
- Создавать, изменять параметры и удалять организации
- Настраивать KPI работы сотрудников организации
- Контролировать соответствие расписанию
- Формировать отчеты

Управление ресурсами > Управление организацией

Настройки | Типы деятельности | Деятельности | Очереди | Навыки | Должности | Типы сотрудников

Поиск организаций

- Контактный центр
 - Asia/Novosibirsk
 - Europe/Moscow
 - Europe/Samara
 - Тест

Общие настройки

Имя организации	Контактный центр
Описание	КЦ заказчика
Часовой пояс	UTC+03:00
День начала недели	Понедельник
Граница суток	00:00
Число рабочих мест	600
Местоположение	Москва

Параметры планировщика

Минимальное время между назначениями смен	12:00
Максимальное число последовательных рабочих дней в графике	5
Назначения смен могут выходить за границы суток	<input checked="" type="checkbox"/>

Дни и часы работы

24 часа	<input checked="" type="checkbox"/>			
Понедельник	<input checked="" type="checkbox"/>	00:00	-	23:59
Вторник	<input checked="" type="checkbox"/>	00:00	-	23:59
Среда	<input checked="" type="checkbox"/>	00:00	-	23:59
Четверг	<input checked="" type="checkbox"/>	00:00	-	23:59
Пятница	<input checked="" type="checkbox"/>	00:00	-	23:59
Суббота	<input checked="" type="checkbox"/>	00:00	-	23:59

Типы деятельности и деятельности

Типы деятельности

- Типы деятельности позволяют сгруппировать отдельные деятельности
- Упрощают бизнес – логику системы
- В системе предусмотрены предварительно настроенные типы деятельности

Деятельности

- Являются основными элементами, из которых строится расписание
- Деятельности определяют состав работ и активностей сотрудников в расписании
- Имеется возможность добавить или изменить деятельности на уровне каждой организации
- Наследуются сверху вниз по иерархии организаций

Управление ресурсами » Управление организацией Администратор

Поиск организаций

Настройки | **Типы деятельности** | Деятельности | Очереди | Навыки | Должности | Типы сотрудников

Контактный центр

- Asia/Novosibirsk
- Europe/Moscow
- Europe/Samara
- Тест

Создать

Название	Описание	Организация-владелец	Показывать в моем времени
Недоступность	События, связанные с недоступностью	Контактный центр	Нет
Отсутствие	Активности, связанные с отсутствием: ...	Контактный центр	Да
Обучение	Назначенные активности, связанные с...	Контактный центр	Да
Основная деятельность	Назначенные активности, связанные с...	Контактный центр	Да
События смен	Назначенные запланированные событ...	Контактный центр	Да
Запланированные события	Назначенные запланированные событ...	Контактный центр	Да

Управление ресурсами » Управление организацией Администратор

Поиск организаций

Настройки | Типы деятельности | **Деятельности** | Очереди | Навыки | Должности | Типы сотрудников

Контактный центр

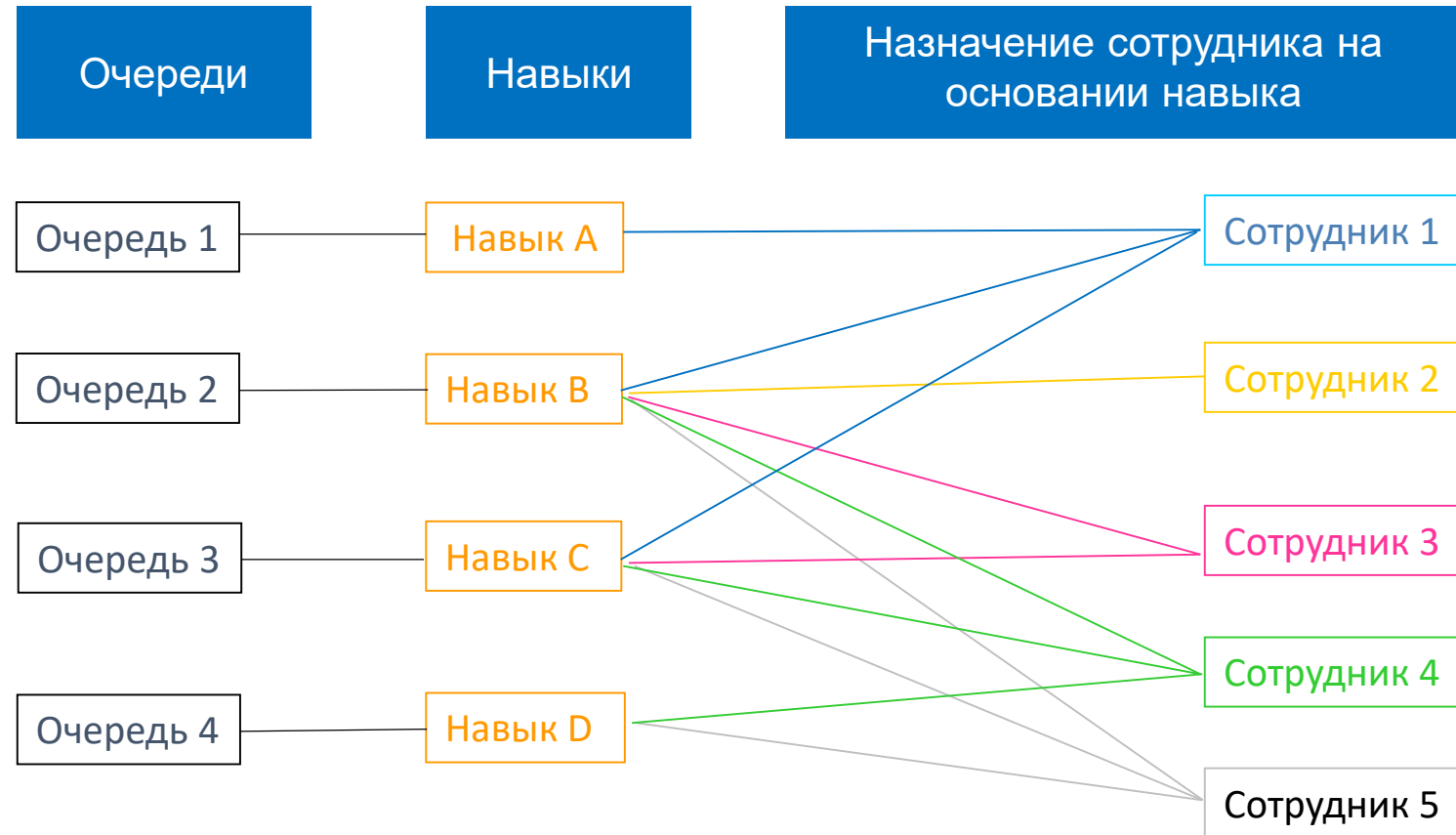
- Asia/Novosibirsk
- Europe/Moscow
- Europe/Samara
- Тест

Создать

Название	Описание	Организация	Тип деятельности	Оплата	Цвет
Совещание	Встреча сотрудников группы с руководителем	Контактный центр	Запланированные события	Нет	■
Обед	Обед в смене	Контактный центр	События смен	Да	■
Больничный	Отсутствие по личным обстоятельствам	Контактный центр	Отсутствие	Да	■
Прием звонков	Ответ на входящие звонки	Контактный центр	Основная деятельность	Да	■
Отгул	Отсутствие по личным обстоятельствам	Контактный центр	Отсутствие	Нет	■
Встреча	Встреча с контролером	Контактный центр	Запланированные события	Нет	■
Активность	активность	Контактный центр	Основная деятельность	Нет	■
Отпуск	Плановый отпуск по графику	Контактный центр	Отсутствие	Да	■
Перерыв	Перерыв в смене	Контактный центр	События смен	Нет	■
Обучение	Обучение в формате e-Learning	Контактный центр	Обучение	Нет	■

Логика планирования на основе очередей и навыков

- Поддержка логики работы нескольких очередей в каждой организации
- Поддержка логики обработки нескольких очередей несколькими организациями
- Настройка очередей для каждой организации и дочерних организациях
- Настройка навыков сотрудников в каждой организации и дочерних организациях
- Привязка очередей к навыкам сотрудников
- Привязка одного или нескольких навыков сотрудникам
- Настройка связи Канал обслуживания – Очередь – Навык – Сотрудник
- Возможность создавать, изменять и удалять правила для организации, в которой они созданы
- Иерархическое наследование настроек от родительских организаций к дочерним



Настройка очередей и навыков операторов в системе WFM

В интерфейсе настроек для каждой организации есть возможность создавать, изменять и удалять навыки сотрудников, работающих в организации, и обслуживаемые очереди

Управление очередями

Управление ресурсами > Управление организацией

Поиск организаций

Настройки | Типы деятельности | Деятельности | **Очереди** | Навыки | Должности | Типы сотрудников

Кнопка: Создать

Название	Описание	Организация-владелец	Способ связи	Идентификатор очереди
Брокерское обслуживание	Входящие голосовые запросы по брокерским ...	Контактный центр	Телефон входящий	100
Инвест	Входящие голосовые запросы по инвест прод...	Контактный центр	Телефон входящий	400
Капремонт	Входящие голосовые запросы по капремонтам	Контактный центр	Телефон входящий	500
Кредиты	Входящие голосовые запросы по кредитным п...	Контактный центр	Телефон входящий	200
СОП	Входящие СОП	Контактный центр	Телефон входящий	300

Управление навыками

Управление ресурсами > Управление организацией

Поиск организаций

Настройки | Типы деятельности | Деятельности | Очереди | **Навыки** | Должности | Типы сотрудников

Кнопка: Создать

Название	Описание	Организация-владелец	Способ связи
Брокерское обслуживание	Навык по брокерским услугам	Контактный центр	Телефон входящий
Инвест	Навык по инвест продуктам	Контактный центр	Телефон входящий
Капремонт	Навык по капремонтам	Контактный центр	Телефон входящий
Кредиты	Навык по кредитным продуктам	Контактный центр	Телефон входящий
СОП	Навык СОП	Контактный центр	Телефон входящий

Последовательность и логика настройки правил работы сотрудников

Правила работы или Как будут работать сотрудники?

- Необходимы для составления графиков смен с учетом трудовых контрактов сотрудников
- Учитывают как потребности бизнеса, так и предпочтения сотрудников
- Позволяют соблюсти оптимальный баланс между требованиями бизнеса и предпочтениями сотрудников
- Учитывают трудовые нормативы и регламенты работы сотрудников различных типов (штатный, контракт, студент и т.п.) в течении дня, недели, месяца, года
- Поддержка логики работы нескольких правил в каждой организации
- Возможность создавать, изменять и удалять правила в организации, в которой они созданы
- Иерархическое наследование правил от родительских организаций к дочерним



Функциональные возможности настройки смен в системе

- Настроить деятельности, выполняемые сотрудниками
- Включить оплачиваемые, так и не оплачиваемые деятельности в смены
- Настроить смены различной длительности
- Настроить смены с гибким временем начала
- Добавить события смены (перерывы, обеды, другие события)
- Иерархическое наследование настроек между организациями
- Возможность создания и редактирования смен

События смен | Смены | Схемы работы

Создать | Редактировать | Удалить

Смены

Название	Деятельность	Продолжительность	Время начала смены
12ч День	Прием звонков	12:00:00	06:00, 06:15, 06:30, 06:45, 07:00, 07:15, 07:30, 07:45, 08:00, 08:15, 08:30, 08:45, 09:00, 09:15, 09:30, 09:45, 10:00, 10:15, 10:30, 10:45
12ч Ночь	Прием звонков	12:00:00	18:00, 18:15, 18:30, 18:45, 19:00, 19:15, 19:30, 19:45, 20:00, 20:15, 20:30, 20:45, 21:00, 21:15, 21:30, 21:45
9ч день	Прием звонков	09:00:00	06:00, 06:15, 06:30, 06:45, 07:00, 07:15, 07:30, 07:45, 08:00, 08:15, 08:30, 08:45, 09:00, 09:15, 09:30, 09:45, 10:00, 10:15, 10:30, 10:45, 11:00, 11:15, 11:30, 11:45
9ч ночь	Прием звонков	09:00:00	21:00, 21:15, 21:30, 21:45

Настройка продолжительности смен

Настройка гибкого начала смен

Настройка деятельности в сменах и событиях смен

Настройка перерывов и обедов в сменах

Настройка времени начала перерывов и обедов в сменах

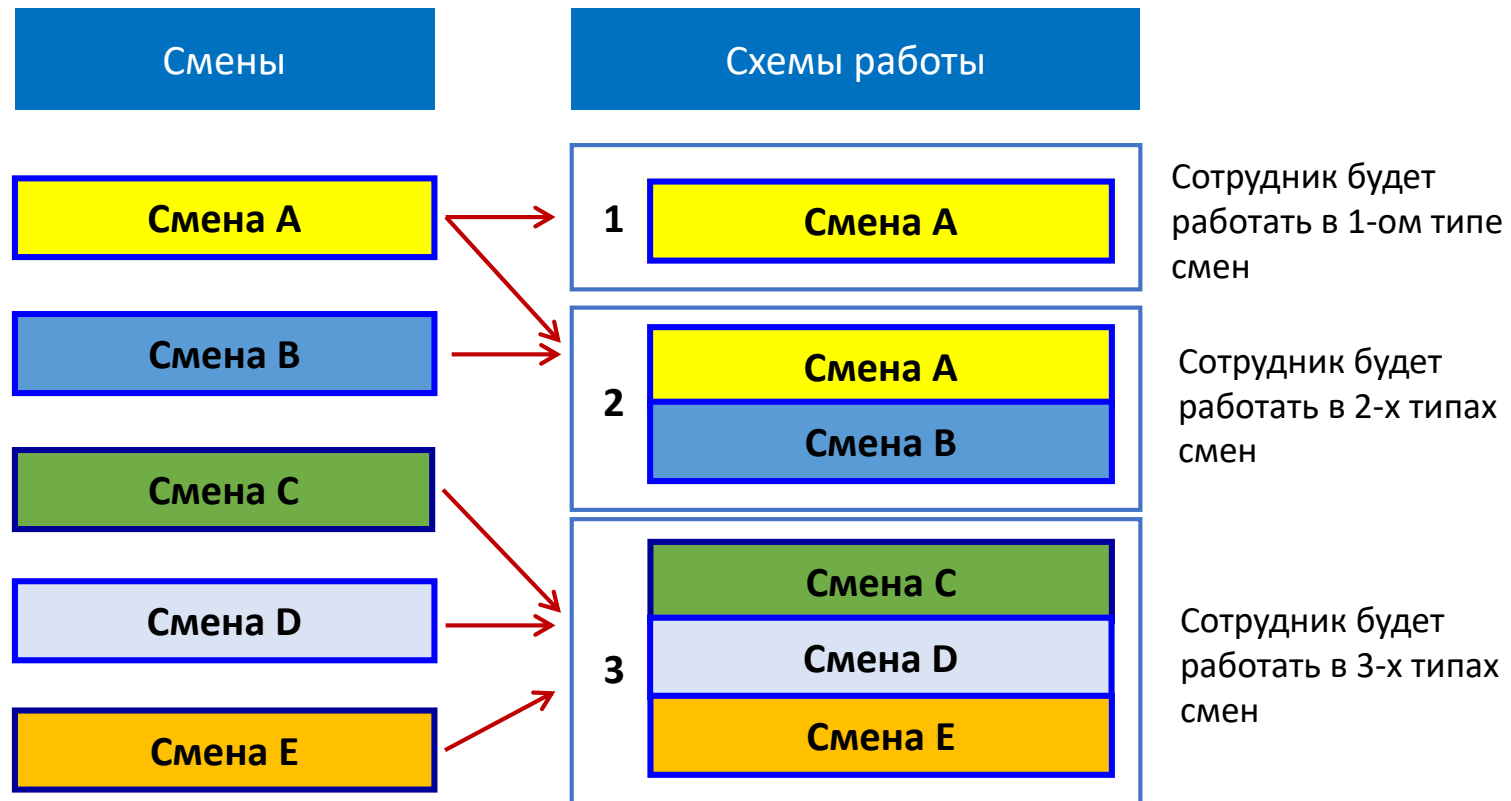
События смены

Название	Деятельность	Продолжительность	Тип времени начала	Самое раннее время начала	Самое позднее время начала
12ч ночь_Обед 1 - 1 час	Обед	01:00	Относительно начала смены	04:00	06:00
12ч ночь_Перерыв 1 личн опл - 15 мин	Перерыв	00:15	Относительно начала смены	01:00	05:30
12ч ночь_Перерыв 2 личн опл - 15 мин	Перерыв	00:15	Относительно начала смены	08:00	11:00
12ч ночь_Перерыв 3 личн опл - 15 мин	Перерыв	00:15	Относительно начала смены	05:30	11:00
12ч ночь_Перерыв 4 личн опл - 15 мин	Перерыв	00:15	Относительно начала смены	01:00	10:00

Логика настройки схем работы сотрудников

Схемы работы позволяют:

- Назначить сотруднику комбинацию одной или нескольких смен
- Проверить, что хотя бы одна схема работы назначена каждому сотруднику
- Обеспечить различный порядок назначения различных смен сотруднику
- Создавать фиксированные или гибкие графики работы сотрудников
- Обеспечивать работу сотрудников по индивидуальным графикам
- Обеспечить выполнение правил и ограничений ТК РФ



Профили сотрудников – КТО работает ?

Функционал модуля «Управление сотрудниками» позволяет:

- Добавить сотрудников в организацию и внести информацию о сотрудниках в БД
- Изменить данные о сотруднике
- Настроить роль сотрудника в организации, его тип и должность
- Назначить сотруднику схему работы
- Настроить навыки сотрудника
- Внести данные о нормативах оплачиваемых часов на месячном интервале в соответствии с ТК РФ
- Определить дату начала и окончания трудового договора
- Назначить руководителя
- Назначить контроллера (супервизора)
- Загрузить данные о сотрудниках из файла
- Использовать поиск и фильтр для выбора сотрудника или целевой группы сотрудников
- Настроить интеграцию с внешними HR системами для автоматизированной передачи данных о сотрудниках в систему WFM

Управление ресурсами * Управление сотрудниками

Фильтр: Выбрать

Профиль | Навыки | Схемы работы | Оплачиваемые часы | Фильтр сотрудников

Поиск

10078 GMT+4 1 схема 9ч д
10312 GMT+4 1 схема 9ч д
1031 GMT+3 1 схема 9ч д
1035 GMT+3 1 схема 9ч д
10392 GMT+3 1 схема 9ч д
1055 GMT+3 1 схема 9ч д
1072 GMT+3 2 схемы 9ч д / 9ч дн
1073 GMT+3 1 схема 9ч д
10907 GMT+3 1 схема 9ч д
1107 GMT+3 1 схема 9ч д
11105 GMT+4 2 схемы 9ч д / 9ч дн
1112 GMT+3 1 схема 9ч д
1128 GMT+3 1 схема 9ч д
1129 GMT+3 1 схема 9ч д
11320 GMT+3 1 схема 9ч д
11328 GMT+3 1 схема 9ч д
11330 GMT+4 1 схема 9ч д
11354 GMT+4 2 схемы 9ч д / 9ч дн
1136 GMT+3 2 схемы 9ч д / 9ч дн
11418 GMT+4 1 схема 9ч д
1142 GMT+3 1 схема 9ч д
11535 GMT+4 1 схема 12ч д
1155 GMT+3 2 схемы 9ч д / 9ч дн
11590 GMT+3 1 схема 9ч д
11715 GMT+3 1 схема 9ч д

Общая информация

Фамилия	10392	
Имя	GMT+3	
Отчество	1 схема 9ч д	
Дата рождения	25.01.1990	ДД.ММ.ГГГГ

Контакты

Индекс	104103
Город	Москва
Адрес	ул. Московская д. XX кв. YY
Телефон домашний	7496559101
Телефон мобильный	89164503147

Административная информация

Дата начала	10.07.2021	ДД.ММ.ГГГГ
Дата окончания	31.12.2050	ДД.ММ.ГГГГ
Является контролером	<input type="checkbox"/>	
Является руководителем	<input type="checkbox"/>	
Тип сотрудника	Штатный	
Организация	Europe/Moscow	
Контролер	Владимир	
Руководитель	Екатерина	
Должность	Оператор	
Ранг	2	
Уникальный номер	10392	

Функциональные возможности настроек правил работы сотрудников

Каждому сотруднику индивидуально назначаются его правила работы

- Навык или несколько навыков для каждого сотрудника
- Одна или несколько схем работы для каждого сотрудника
- Каждая назначаемая схема может включать одну или несколько возможных смен для назначения
- Ограничения по оплачиваемым часам на интервале месяц в соответствии с требованиями ТК РФ

Управление ресурсами • Управление сотрудниками Администр

Фильтр Профиль Навыки Схемы работы Оплачиваемые часы Фильтр сотрудников

10078 GMT+4 1 схема 9ч д

10312 GMT+4 1 схема 9ч д

1031 GMT+3 1 схема 9ч д

1035 GMT+3 1 схема 9ч д

10392 GMT+3 1 схема 9ч д

1055 GMT+3 1 схема 9ч д

1072 GMT+3 2 схемы 9ч д / 9ч дн

11328 GMT+3 1 схема 9ч д

11330 GMT+4 1 схема 9ч д

11354 GMT+4 2 схемы 9ч д / 9ч дн

1136 GMT+3 2 схемы 9ч д / 9ч дн

11418 GMT+4 1 схема 9ч д

1142 GMT+3 1 схема 9ч д

11535 GMT+4 1 схема 12ч д

1155 GMT+3 2 схемы 9ч д / 9ч дн

11590 GMT+3 1 схема 9ч д

11715 GMT+3 1 схема 9ч д

Навыки

Название	Способ связи	Квалификация	Приоритет	Дата начала	Дата окончания	Количество одновременных часов
Капремонт		1	1	01.01.2022	01.01.2200	
Ивест		1	1	01.01.2022	01.01.2200	
СОП		1	1	01.01.2022	01.01.2200	
Брокерское обслуживание		1	1	01.01.2022	01.01.2200	

Схемы работы

Профиль Навыки Схемы работы Оплачиваемые часы Фильтр сотрудников

Название	Дата начала	Дата окончания	Приоритет	Организация-владелец	Описание
MS_9часов день	01.01.2022	01.01.2200	1	Контактный центр	Схема_9часов день
MS_9часов день ночь	01.01.2022	01.01.2200	1	Контактный центр	Схема_9часов день ночь

Профиль Навыки Схемы работы Оплачиваемые часы Фильтр сотрудников

Количество оплачиваемых часов Год

Месяц	Минимальное количество оплачиваемых часов	Максимальное количество оплачиваемых часов
Ноябрь	-	-
Декабрь	176	176

Логика работы кампаний в системе WFM

Кампания объединяет все данные системы WFM, необходимые для прогнозирования, составления расписания и работы математической модели:

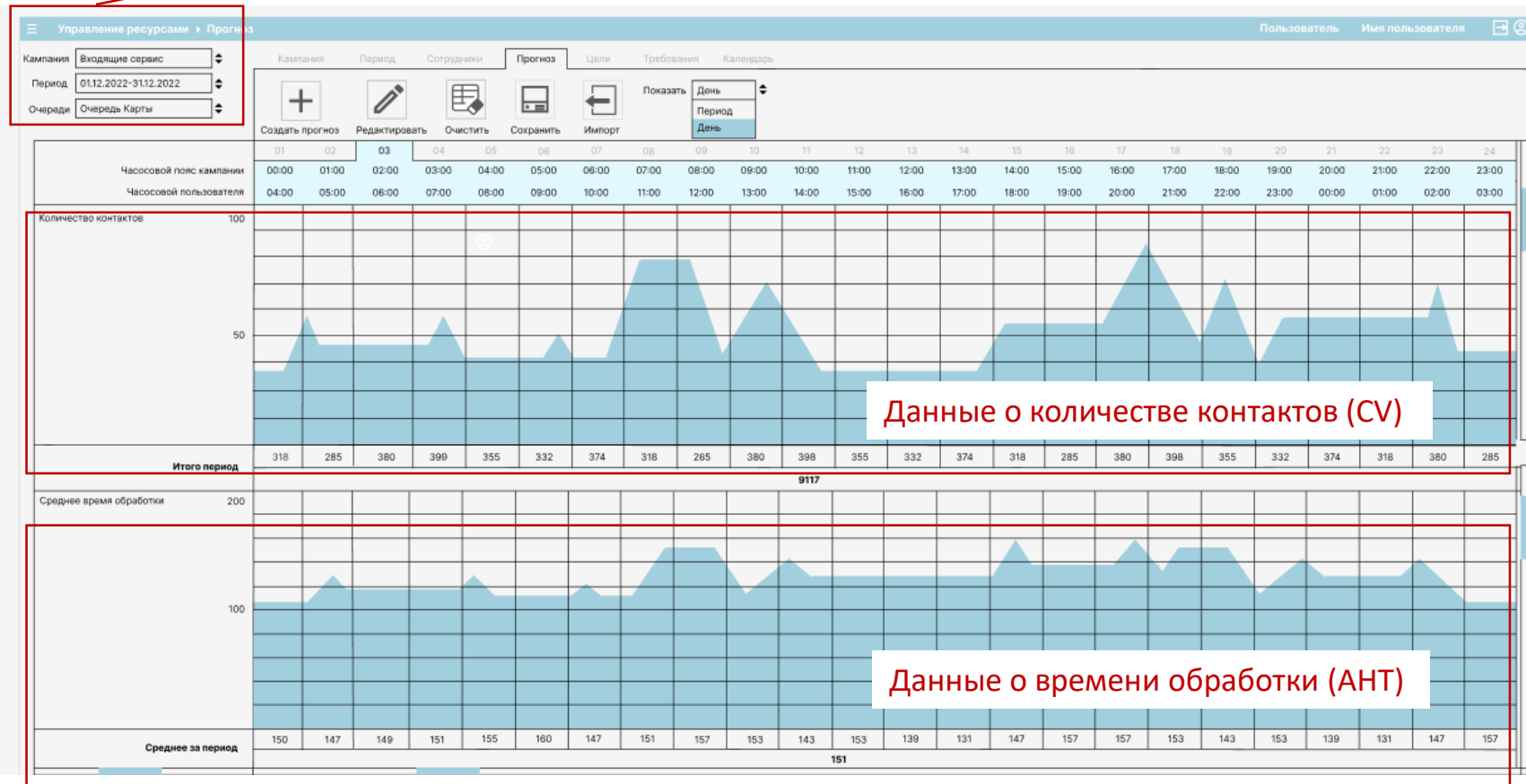
- **Организации**, которые определяют состав сотрудников, привлекаемых к обработке нагрузки
- **Период** составления расписания (28,29,30 или 31 день)
- **Очереди**, который необходимо обрабатывать
- **Ресурсы** – операторов, которые будут обрабатывать нагрузку в очередях
- **Правила работы операторов** – навыки, смены, схемы назначения, оплачиваемые часы
- **Целевые показатели обслуживания** – уровень обслуживания SL или ASA
- **Прогноз по нагрузке** – количество обращений и время их обработки для каждой очереди
- **Требования** – предварительный расчет по персоналу, который необходим для обработки нагрузки с заданными целями
- **Календарь** – график работы сотрудников, который обеспечивает заданные цели при заданной нагрузке

Прогнозирование нагрузки

Настройка данных о нагрузке для каждой очереди и интервала

- Объединенный прогноз или по отдельным очередям
- Данные исторической статистики или загрузка из файла пользователя
- Исторические данные за один или несколько периодов
- Корректировка данных пользователем в случае необходимости
- Изменение путем масштабирования данных прогноза
- Уточнение путем ручных корректировок на графиках и в таблицах
- Сохранение данных прогноза в БД для последующего использования в последующих периодах

Выбор кампании, периода и очереди



Настройка целевых показателей обслуживания

Возможность настроить целевые показатели, исходя из задач организации

- Управление целевыми показателями
- Выбор целевого показателя на усмотрение пользователя
- Графическое представление с возможностью редактирования
- Импорт данных из внешнего файла
- Сохранение данных прогноза в БД

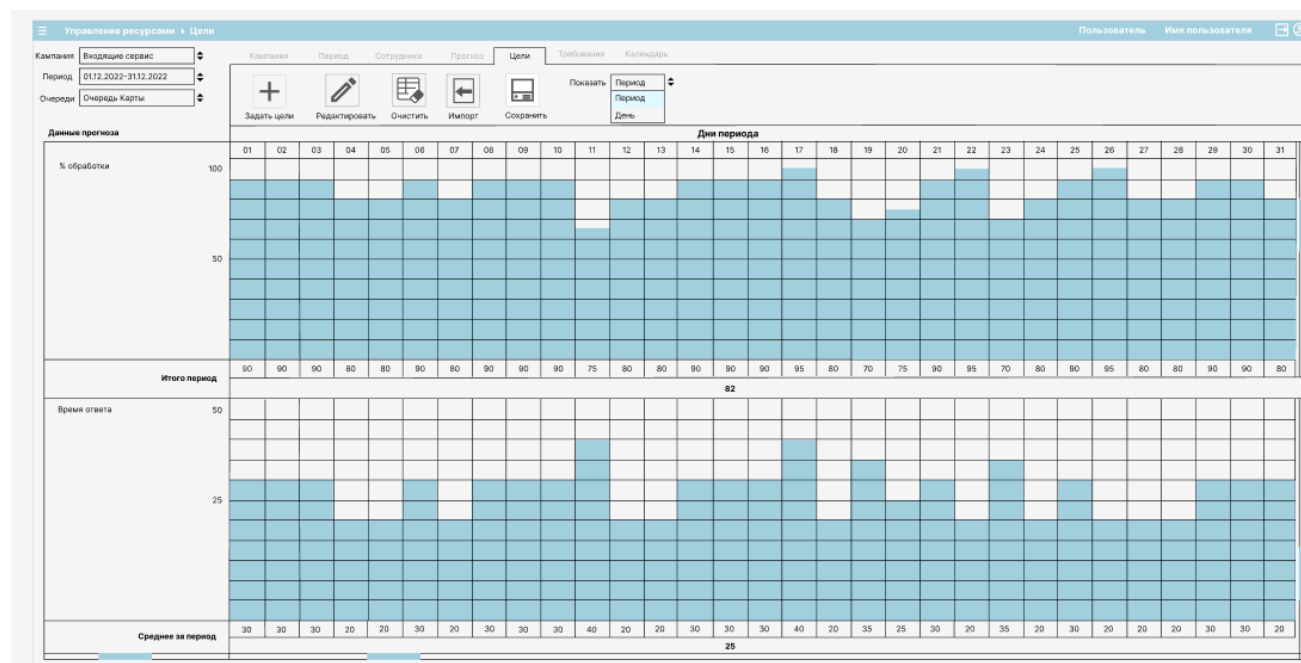
Уровень потерянных вызовов (%)

Уровень обслуживания (Service level).
Пример: начать обработку 85% вызовов

Среднее время ответа (Average speed to answer)

Пример: среднее время ожидания в очереди составляет 45 сек

Разный уровень обслуживания для различных интервалов периода

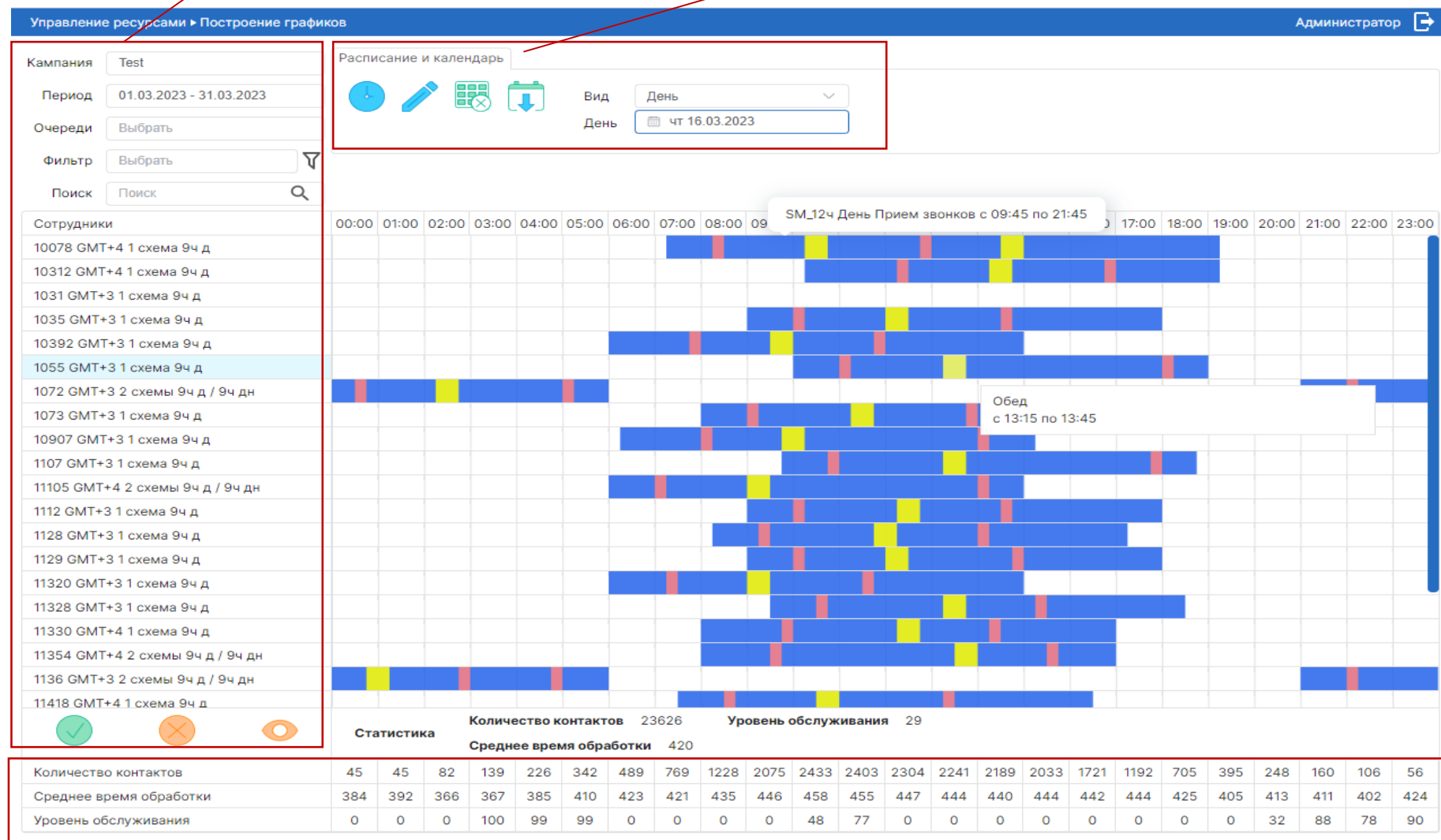


Оценка качества расписания на интервале день

Возможность построить расписание и оценить его качество

- Отображение расписания в графическом виде на интервале День
- Большой уровень детализации расписания
- Оценка корректности расстановки событий смен (перерывов, обедов и т.п.)
- Расчет и отображение статистики

Кампания – Период – Очередь – Фильтр сотрудников Инструменты составления и просмотра расписания



Данные статистики для оценки качества расписания



Спасибо за ваше время

ООО «Передовые технологии» 2023г.