



APGUS
WFM CC

APGUS WORFORCE MANAGEMENT

для контакт-центров



О КОМПАНИИ АРГУС-С

АРГУС WFM CC является решением компании АРГУС-С, дочерней компании НТЦ АРГУС.

НТЦ АРГУС — российская ИТ-компания, которая разрабатывает системы для управления нагрузкой, персоналом и корпоративными ресурсами.

20+

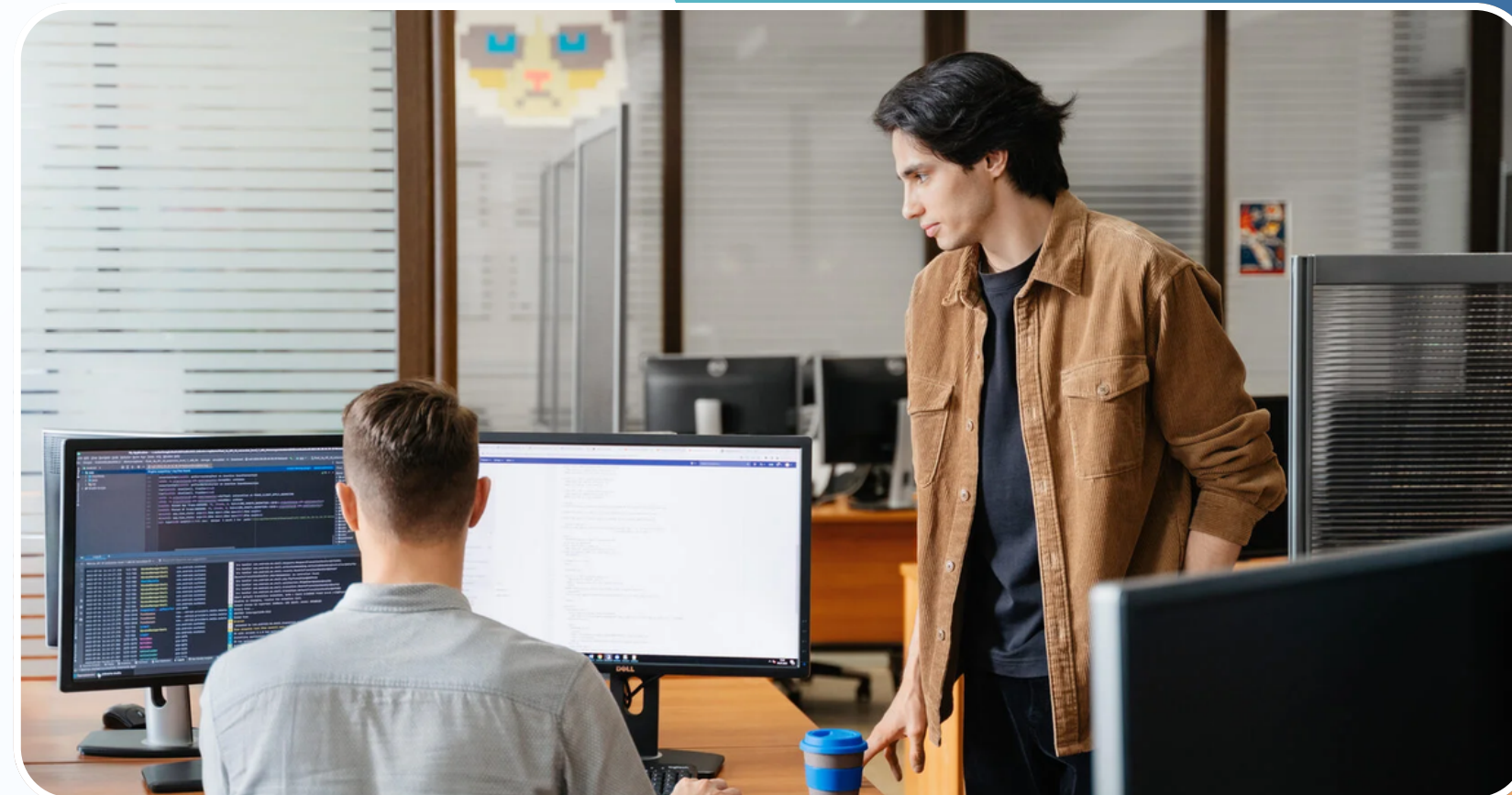
НТЦ АРГУС создаёт комплексные цифровые решения более 20 лет

200+

НТЦ АРГУС реализовал более 200 успешных проектов

50K+

Более 50 000 пользователей ежедневно работает в системах НТЦ АРГУС



Решения НТЦ АРГУС:

- Входят в Реестр отечественного ПО
- Гибко кастомизируются под бизнес-требования клиента
- Масштабируются под рост и задачи бизнеса
- Обеспечивают бесшовный переход и безопасную миграцию данных
- Работают на базе: PostgreSQL и ОС семейства Linux, включая отечественные, входящие в реестр российского ПО (Astra Linux, ALT Linux и тд)
- Легко интегрируются с российскими ИТ-системами и программными продуктами
- Соответствуют требованиям импортозамещения и ИБ

КАК МЫ РАБОТАЕМ?



Индивидуальное сопровождение проекта

Команда проекта обеспечивает сопровождение на всех этапах: от анализа потребностей до запуска и технической поддержки 24/7.

Быстрая адаптация под бизнес-задачи

Решение настраивается под специфику процессов компании без необходимости перестраивать существующие рабочие сценарии.

Оперативный ввод в эксплуатацию

Средний цикл реализации проекта составляет около 3 месяцев от заключения договора до запуска системы в промышленную эксплуатацию.

ИЗ ЧЕГО СОСТОИТ СИСТЕМА

АРГУС WFM CC формирует единый контур управления работой операторов контактного центра.

ПЛАНИРОВАНИЕ ТРУДОВЫХ РЕСУРСОВ

Прогнозирование



Планирование



Планирование
вакансий



Онлайн-аналитика
и отчетность



ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С СОТРУДНИКАМИ

Биржа смен



Мобильное
приложение



Личный кабинет
оператора



Оперативное
управление



УПРАВЛЕНИЕ В РЕАЛЬНОМ ВРЕМЕНИ

**АРГУС
WFM CC**

ПРОГНОЗИРОВАНИЕ

АРГУС WFM CC анализирует исторические и оперативные данные, прогнозирует нагрузку и рассчитывает потребность в персонале с учетом ключевых операционных показателей: интенсивности обращений, времени ожидания, скорости ответа, занятости операторов и других параметров.

ВАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА



Оптимизация затрат на персонал

Точное прогнозирование позволяет избежать избыточной численности персонала и учитывать усадку, отпуска и абсентеизм без риска недоукомплектованности.



Контролируемый ФОТ

Планирование на основе прогнозируемой нагрузки помогает сокращать объем переработок и повышать точность управления затратами на персонал.



Прозрачность аналитики и управляемость процессов

Прогнозирование позволяет заранее оценивать пики нагрузки и планировать необходимые ресурсы.



Устойчивость к пиковым нагрузкам и внешним факторам

Праздники, маркетинговые активности, сезонность и другие значимые события учитываются при формировании прогноза без ручных пересчетов.



Снижение зависимости от экспертного мнения

Прогноз формируется на основе исторических данных и математических моделей, обеспечивая единый подход к прогнозированию.

ВЫСОКАЯ ТОЧНОСТЬ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ



до **90%**

ТОЧНОСТИ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ

Посмотрите примеры внедрения системы АРГУС WFM CC в контактных центрах различного масштаба



ПРОГНОЗИРОВАНИЕ

КАК ЭТО РАБОТАЕТ



Тренд-сезонная модель прогнозирования позволяет учитывать закономерности бизнеса:

- по интервалам, дням недели, часам, месяцам

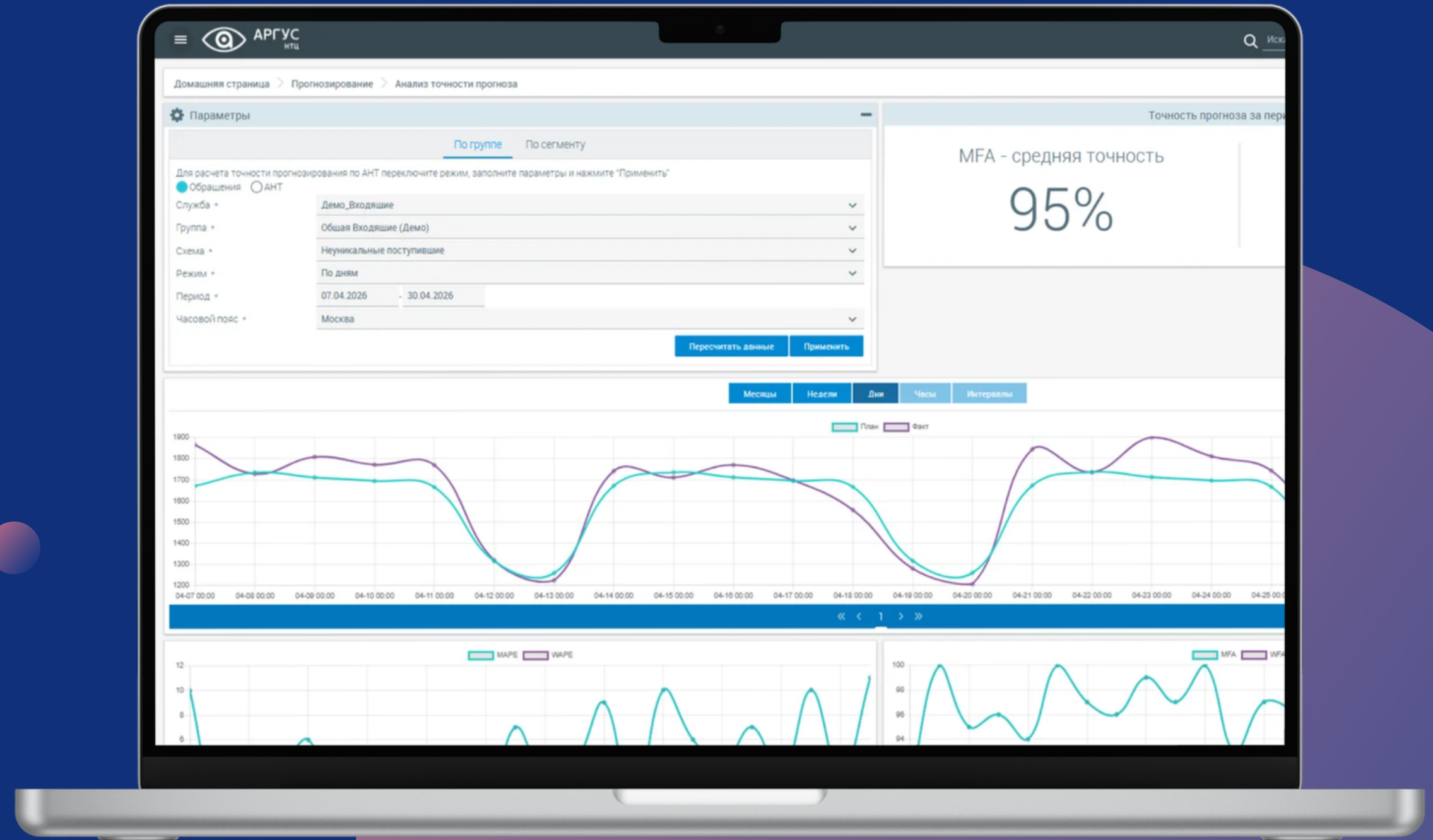
- по долгосрочным трендам изменения нагрузки



«Особые события» позволяют учитывать планируемые мероприятия, которые могут повлиять на нагрузку и потребность в персонале



«Анализ специальных дат» выделяет периоды с аномальной нагрузкой из исторических данных, что помогает точно спрогнозировать поток обращений при проведении подобных мероприятий в будущем



ПЛАНИРОВАНИЕ

Планирование в АРГУС WFM CC помогает равномерно покрывать нагрузку в каждый интервал времени, сохраняя баланс между SLA, затратами на персонал и потребностями сотрудников.

ВАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА



Стабильное выполнение SLA

Система распределяет сотрудников по интервалам с учетом прогнозной нагрузки, помогая закрывать пики и поддерживать высокий уровень сервиса.



Контроль затрат на персонал

Равномерное покрытие нагрузки помогает избежать лишних смен, избыточного штата на линии и незапланированных переработок.



Эффективное использование трудовых ресурсов

Планирование снижает простои в периоды низкой нагрузки и помогает не допускать перегруза сотрудников в пиковые часы.



Минимизация ручных корректировок и ошибок

Система автоматически формирует расписания, проставляет обеды, перерывы, отпуска, обучение и внутренние активности с учетом заданных правил.



Гибкие графики для разных условий

Система учитывает трудовое законодательство, нормы выработки, пожелания сотрудников, квалификацию и мультисkillность операторов.

ЭФФЕКТИВНОСТЬ ПЛАНИРОВАНИЯ



СОКРАЩЕНИЕ ТРУДОЗАТРАТ ПЛАНИРОВЩИКОВ

ДО **69%**

Ознакомьтесь
с реальными проектами наших
клиентов



ПЛАНИРОВАНИЕ

КАК ЭТО РАБОТАЕТ



При формировании графиков система одновременно учитывает множество факторов за счет трёх функций:

Стратегическое планирование

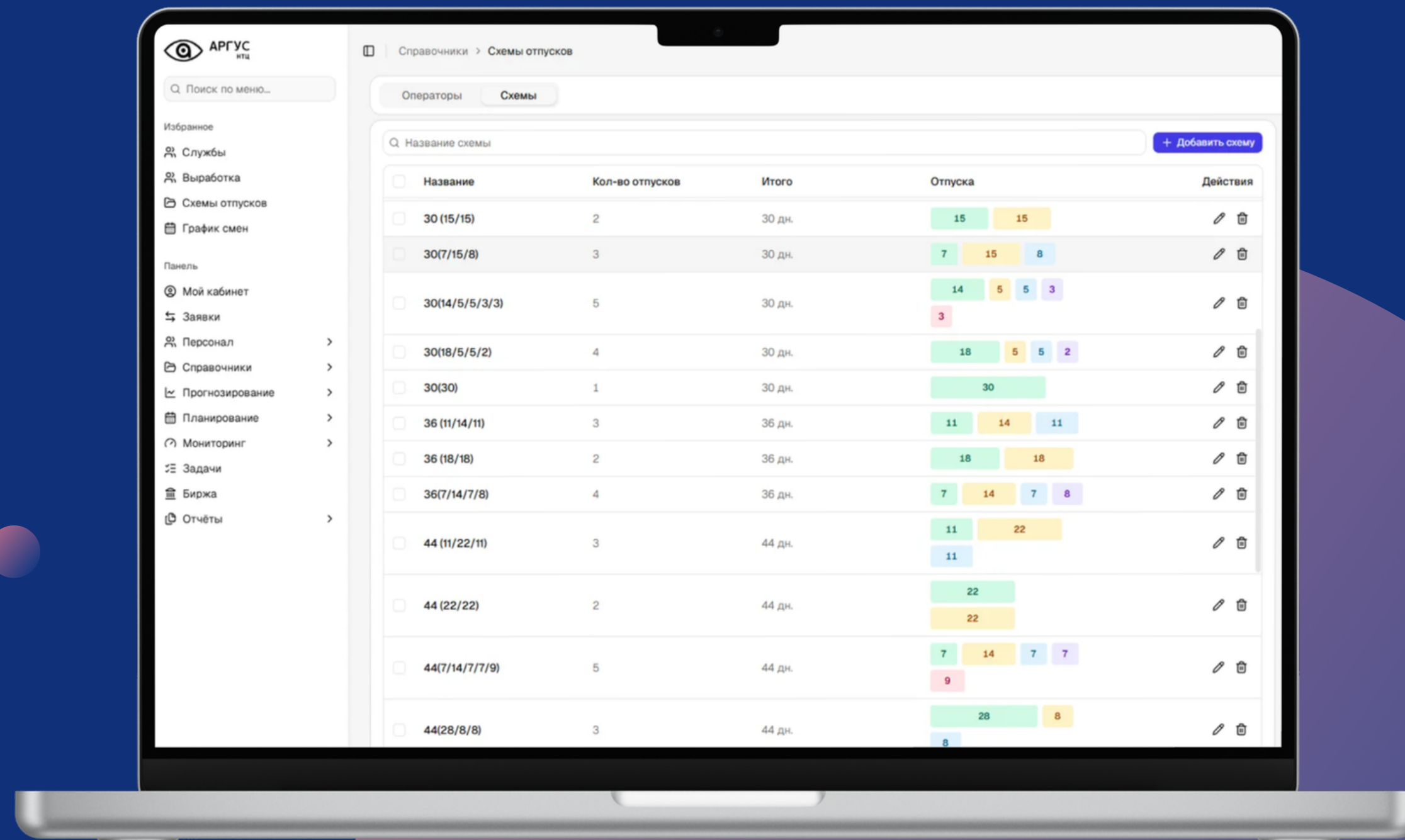
Формирует графики работ и отпусков на длительный период, чтобы заранее распределить нагрузку и доступность сотрудников.

Гибкие правила

Учитывают требования ТК, нормы выработки, квалификацию, мультисkillность, пожелания и ограничения сотрудников.

Внутридневное планирование и планирование мероприятий

Распределяет смены, обеды, перерывы, обучение и внутренние активности по интервалам в течение дня.



БИРЖА СМЕН

Модули взаимодействия с сотрудниками делают операторов активной частью процесса планирования. Это снижает нагрузку на руководителей, повышает прозрачность и удовлетворенность сотрудников, помогает удерживать персонал и поддерживать дисциплину.

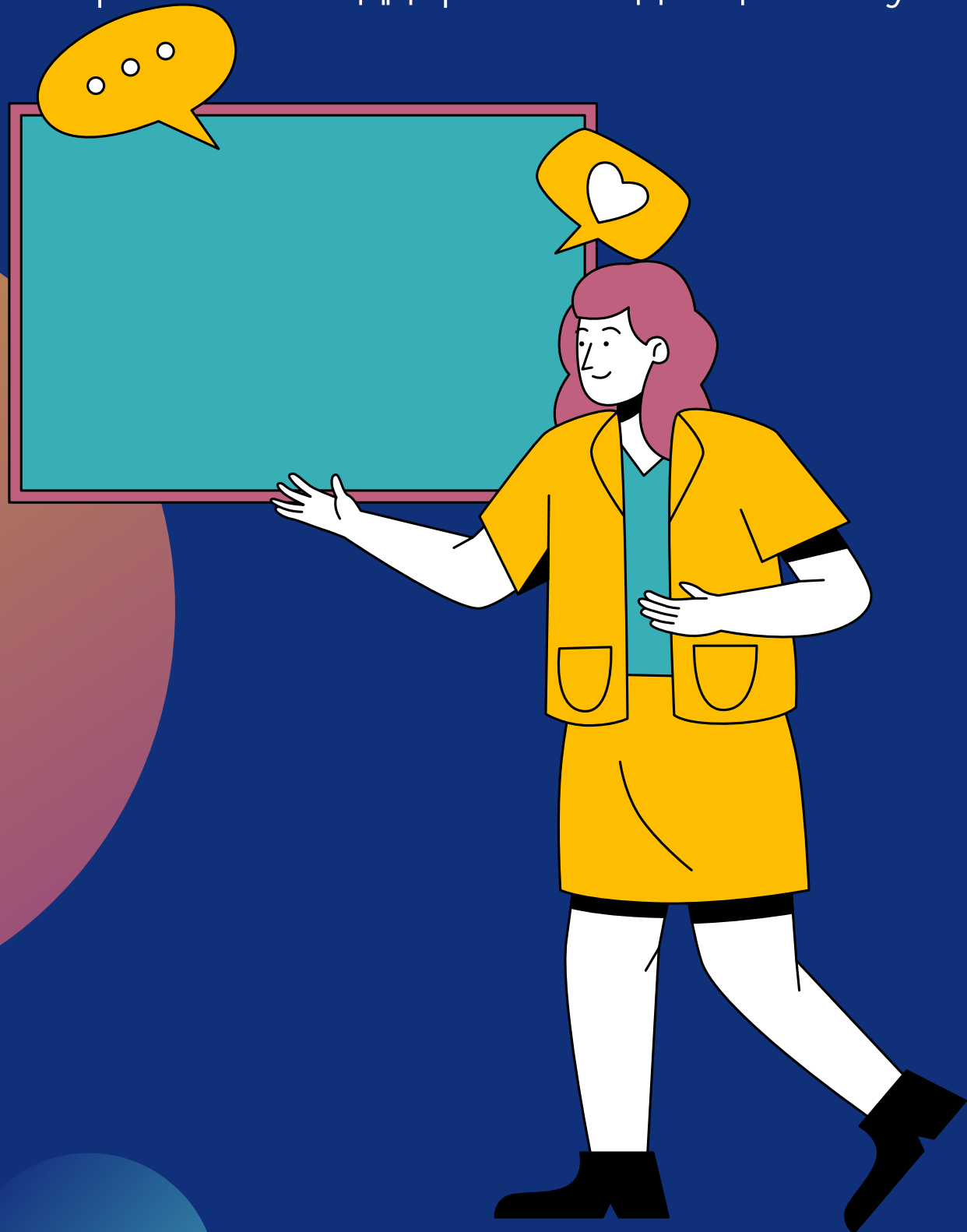
БИРЖА СМЕН

- Оперативное закрытие дефицита операторов силами действующей команды
- Подбор сотрудников с нужными навыками на конкретный период
- Снижение потребности в срочном найме и аутстафе
- Заявки, отклики и согласования внутри системы
- Меньше ручного поиска замен через чаты и звонки
- Автоматический учет подработок, обменов и частичных смен



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ И МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

Модули взаимодействия с сотрудниками делают операторов активной частью процесса планирования. Это снижает нагрузку на руководителей, повышает прозрачность и удовлетворенность сотрудников, помогает удерживать персонал и поддерживать дисциплину.



ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ ОПЕРАТОРА

- Актуальный график, перерывы, обучение, отпуск и внутридневные активности в едином интерфейсе
- Оформление отгулов, больничных, переносов и обменов без чатов и звонков
- Прозрачность изменений в расписании для сотрудника
- Доступ к рабочим показателям оператора
- Меньше ручной работы при контроле замен и изменений графика

МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

- Быстрый доступ к расписанию с любого устройства
- Push-уведомления о сменах, перерывах и возвращении на линию
- Быстрые отклики на переносы, обмены и дополнительные смены

ПЛАНИРОВАНИЕ ВАКАНСИЙ

Планирование вакансий в АРГУС WFM CC предназначено для проактивного планирования кадрового потенциала контактного центра. Это помогает понять, сколько новых сотрудников нужно нанять, с какой квалификацией и под какие графики работы.

ВАШИ ПРЕИМУЩЕСТВА



Найм на основе данных, а не предположений



Готовая заявка для HR: навыки, смены, графики



Снижение риска дефицита или профицита штата



Точное планирование ФОТ

КАК ЭТО РАБОТАЕТ

Анализ прогноза нагрузки и потребности в операторах

Учет текущего штата, графиков, навыков и правил планирования

Определение периодов будущего дефицита персонала

Расчет нужного количества сотрудников с учетом квалификаций

Формирование обоснованной заявки для HR и кадрового бюджета

ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ

Контроль работы контактного центра в реальном времени помогает быстро реагировать на пики нагрузки, невыходы и нарушения графика, чтобы поддерживать SLA во время смены.

- KPI и расписание операторов в режиме реального времени
- Статусы сотрудников и типы активности
- Уведомления об отклонениях KPI и нарушениях в графиках
- Возможность вызвать оператора на работу через мессенджеры или push-уведомления в мобильном приложении при невыходах, пиковых нагрузках или необходимости быстро подключить резерв.

ОНЛАЙН-АНАЛИТИКА И ОТЧЕТНОСТЬ

Онлайн-аналитика показывает работу контактного центра в цифрах, а готовые отчеты и конструктор отчетности сокращают ручную подготовку данных и помогают принимать решения по ресурсам, численности и ФОТ.

- 33 готовые формы отчетов
- Конструктор собственных отчетов
- Детализация по операторам, сменам, SLA, АНТ и отклонениям от прогноза
- Выгрузка данных для управленческого анализа

ПОЧЕМУ АРГУС WFM CC



Для операторов

- Гибкие графики с учетом индивидуальных особенностей и ожиданий нового поколения
- Личный кабинет с актуальным расписанием и уведомлениями
- Снижение риска перегруза, выгорания и текучести



Для бизнеса и руководства

- Отслеживание ключевых KPI КЦ в реальном времени: по сотрудникам, сменам и периодам
- Готовые отчеты по работе контактного центра без ручной сборки данных
- Экономия на ФОТ до 30%



Для клиентов

- Доступность операторов даже в периоды пиковых обращений
- Оптимальное время ожидания ответа оператора на линии
- Высокое качество ответов операторов за счет своевременного обучения и снижения факторов стресса

НАШИ КЛИЕНТЫ



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Запросите персональную
демонстрацию по QR-коду:



+7 (812) 333-36-60

sales@argus-wfmcc.ru

argus-wfmcc.ru

