Курс «Workforce Management для Контактных Центров в деталях»

Процесс WFM – один из критических процессов, оказывающих значительное влияние клиентский сервис. Результаты процесса одинаково тесно связаны как с клиентским опытом (от скорости реакции на сервисные запросы клиентов), так и с затратами бизнеса на сервис.

Поэтому важно выполнять WFM – процесс максимально точно. Этот процесс очень сильно связан с расчетами и вычислениями, поэтому профессиональные WFM – специалисты должны быть знакомы с математическими методами для прогноза нагрузки, расчета ресурсов, составления расписаний.

Таким образом, специалисты КЦ, выполняющие процесс WFM, нуждаются в профессиональной подготовке высокого уровня.

Курс «WFM для Контактных Центров в деталях» является признанным среди участников рынка способом значительно повысить уровень профессионализма специалистов WFM. Он сочетает:

1. Глубокое погружение в «природу вещей» - то есть понимание всех компонентов этого непростого процесса – их сущность и взаимосвязь – как между собой, так и с результатами для клиентского сервиса
2. Изучение необходимых математических методов для выполнения процесса, причем с подробным объяснением. Это дает возможность обучения для участников с разным стартовым уровнем подготовки
3. Практическую реализацию методов с помощью общедоступного инструмента (Microsoft Excel), что делает этот курс ценным независимо от того, на какой платформе (или вообще без нее) вы работаете или будете работать.

Пройдя обучение на данном курсе вы сможете:

1. Профессионально осуществлять процесс WFM без использования промышленного ПО WFM.
2. Грамотно поставить задачу программистам для реализации собственного ПО WFM при необходимости
3. При использовании промышленного ПО WFM быстрее разобраться во всех нюансах настройки и применять это ПО корректно, а не быть «обезьяной с гранатой – «черным ящиком», которая умеет только нажимать кнопки, но не понимает – что происходит после их нажатия
4. В любой нестандартной ситуации находить оптимальное решение

1. Знакомство, постановка целей на курс

2. WFM – Базис

- 2.1. Цель WFM и его роль в достижении операционной эффективности КЦ.
- 2.2. Ключевые концепции процесса WFM
  - 2.2.1. Каналы доступа.
  - 2.2.2. Понятия "Контакт", "Обращение", "Транзакция". Типология транзакций с точки зрения процесса WFM. Разница в подходах к элементам процесса для разных типов транзакций.
  - 2.2.3. Структура нагрузки
  - 2.2.4. Структура человеческих ресурсов с точки зрения процесса WFM
- 2.3. Разбор метрик, необходимых для использования в процессе WFM
  - 2.3.1. Источники данных для измерения
  - 2.3.2. Volume. Какие объемы учитывать для прогноза?
  - 2.3.3. TST и Service Level (включая особенности для чатов и дискретных контактов)

2.3.4. АНТ и его компоненты (включая особенности для чатов и дискретных контактов)
2.3.5. Метрики контрактного времени операторов: %OCC(включая особенности для чатов и дискретных контактов), %UTZ и %ABS
2.3.6. %SH-ADH. Пунктуальность операторов
2.3.7. %FC-ACC, %SH-ACC

2.4. Ключевые концепции прогнозирования
2.4.1. Цель и задачи прогнозирования
2.4.2. Объекты прогноза в КЦ. Предикторы. Понятие временного ряда
2.4.3. Назначение различных отрезков времени для прогнозирования
2.4.4. Уровень, тренд и сезонность
2.4.5. Макро и микроуровни прогноза. Общий алгоритм прогноза

3. Прогноз на макроуровне (Количество обращений)

3.1. Подготовка данных
3.1.1. Основные задачи подготовки данных для прогноза. Обзор
3.1.2. Понятие выбросов данных. Особые события. Классификация.
3.1.3. Качественный анализ, классификация и маркировка выбросов
3.1.4. Определение выбросов. Квартильный анализ. Метод интерквартильного диапазона для определения выбросов
3.1.5. "Очистка" данных от выбросов. Сглаживание по средним и медианное сглаживание.

3.2. Подготовка базового прогноза
3.2.1. Расчет стартового уровня и сезонных коэффициентов
3.2.2. Определение и расчет тренда с помощью линейной регрессии
3.2.3. Дополнительный способ определения тренда – метод Фостера-Стъюарта
3.2.4. Расчет базового прогноза в трех вариантах

3.3. Подготовка модели для прогноза спецсобытий
3.3.1. Мультипликативный и аддитивный характер влияния спецсобытий на уровень нагрузки. Метод оценки стабильности для определения характера влияния.
3.3.2. Создание модели для прогноза специальных событий с помощью метода линейной регрессии с учетом классификации по характеру влияния.

3.4. Сборка прогноза на макроуровне

4. Прогноз на микроуровне (Кол-во обращений и среднее время обработки)

4.1. Важность прогноза на микроуровне
4.2. Подготовка данных и очистка от выбросов
4.2.1. Количество обращений
4.2.2. Среднее время обработки
4.3. Расчет интервальных профилей для «стандартных» дней
4.3.1. Количество обращений
4.3.2. Среднее время обработки
4.4. Расчет интервальных профилей для дней спецсобытий
4.4.1. Количество обращений
4.4.2. Среднее время обработки
4.5. Финальная сборка прогноза на микроуровне

5. Расчет ресурсов

5.1. Математические модели при расчете ресурсов для контактов, обрабатываемых в непрерывном последовательном режиме (голосовые контакты):
5.1.1. Модель Occupancy

5.1.2. Модель Erlang C
5.1.3. Модели Erlang_A, X (обзор)
5.1.4. Симуляторы (обзор)

5.2. Расчет ресурсов на макроуровне (день-неделя-месяц) и расчет ресурсов в штате КЦ
5.3. Расчет ресурсов на микроуровне (интервалы внутри дня)
5.4. Особенности расчета ресурсов для контактов, обрабатываемых в непрерывном параллельном режиме (чаты-мессенджеры)
5.4.1. «Анатомия» чатов
5.4.2. Понятие Concurrency Rate и Concurrency Limit
5.4.3. Вычисление зависимости между Concurrency Rate и временем обработки чат-сессии
5.4.4. Расчет ресурсов для обработки чатов с использованием модели Erlang и Concurrency Rate
5.5. Особенности расчета ресурсов для контактов, обрабатываемых в дискретном режиме (почта, заявки, жалобы, кейсы)
5.6. Особенности расчета ресурсов для исходящих кампаний
5.6.1. В ручном режиме
5.6.2. В режиме автодозвона

6. Специальные случаи при расчете ресурсов:

6.1. Blending – смешивание телефонов и email, обсуждение возможностей разного типа смешивания
6.2. Операторы Multiskill

7. Составление расписаний

7.1. Факторы, которые необходимо учесть при составлении расписаний операторов
7.2. Оптимизационное моделирование в Excel. Инструменты - "Поиск решения", Open Solver
7.3. Составление расписаний на микроуровне (смены, перерывы внутри смен)
7.4. Составление расписаний на макроуровне (выходные и отпуска)
7.5. Корректировка коэффициента сменности при составлении расписаний

8. Оперативное управление в процессе WFM (обзор)

9. Требования стандарта COPC CX для процесса WFM (обзор)

9.1. Требования на стратегическом уровне
9.2. Требования на операционном уровне - каналы с поддержкой операторов
9.3. Требования на операционном уровне - каналы самообслуживания

Открытый курс - онлайн-формат

Продолжительность и расписание

- Даты проведения: определены в расписании курсов на сайте
- Продолжительность курса: **10 дней**.
- Начало занятий: **09:00**
- Окончание занятий: **13:30**
- Перерывы: **11:30 - 12:00** – обед

Что понадобится:

- Ноутбук или стационарный компьютер.
- Microsoft Excel в идеале использовать самую последнюю версию этого ПО. Как минимум, необходимо использовать версию не ранее 2010 года
- Доступ в сеть Интернет, колонки или наушники
- Личный аккаунт Google
- Блокнот и ручка для ведения заметок
- Для участия в обсуждениях желательно иметь web-камеру или гарнитуру

Курс проводится с использованием следующих инструментов:

- Zoom – основная платформа. Мы рекомендуем подключаться через установленное приложение, а не через браузер.
- Kahoot / Quizizz – платформы для проведения тестирования, игровых викторин для закрепление пройденного материала. Ссылки на используемые платформы будут в приглашении на курс
- MS Word / MS Excel – инструменты для выполнения домашних заданий
- Презентации и учебные материалы – предоставляются в электронном виде

Корпоративный курс

Любой наш курс или тренинг мы готовы провести в корпоративном формате для Вашей компании — обучаются только Ваши сотрудники.

Обучение доступно как в онлайн-формате, так и в очном формате с выездом ведущего курса к Вам в контакт-центр в любую страну и город или на нашей территории.

Преимущества корпоративного обучения

- Стоимость курса определяется за группу учащихся целиком. Для групп от 5-6 человек это дешевле, чем обучение в открытом формате
- Максимальная численность группы: 20 человек
- Возможность обсудить и скорректировать программу курса.
- Адаптировать учебные материалы под специфику работы контакт-центра.
- Сотрудники лучше усваивают материал в привычной обстановке.
- Не нужно оплачивать отпускные и билеты сотрудникам, если тренинг проводится на Вашей территории

Параметры очного формата

- Продолжительность курса: 5 дней.
- Начало занятий: 10:00
- Окончание занятий: 18:00