

# Workforce Management

Система управления трудовыми ресурсами

# Система WFM

- Общая информация о системе
- Функциональный обзор
- Итоги

# Система WFM

- Общая информация о системе
- Функциональный обзор
- Итоги

# Принципы системы Workforce Management

4

Прогнозирование

Планирование

Контроль

Отчетность

Объемы

Распределение

Четыре метода прогнозирования

Внешние факторы

Service Level

Распределенные КЦ

Оптимальное распределение

Multi-skills

Гибкая система правил

Обмен сменами

Отпуска (ver. 1.8.)

Норма выработки

Соответствие законодательству

Онлайн мониторинг и контроль соответствия

Смс-информирование

Онлайн оптимизация

Мобильное приложение (v.1.7.)

Универсальные отчеты

История активностей

Интеграция с бухгалтерией

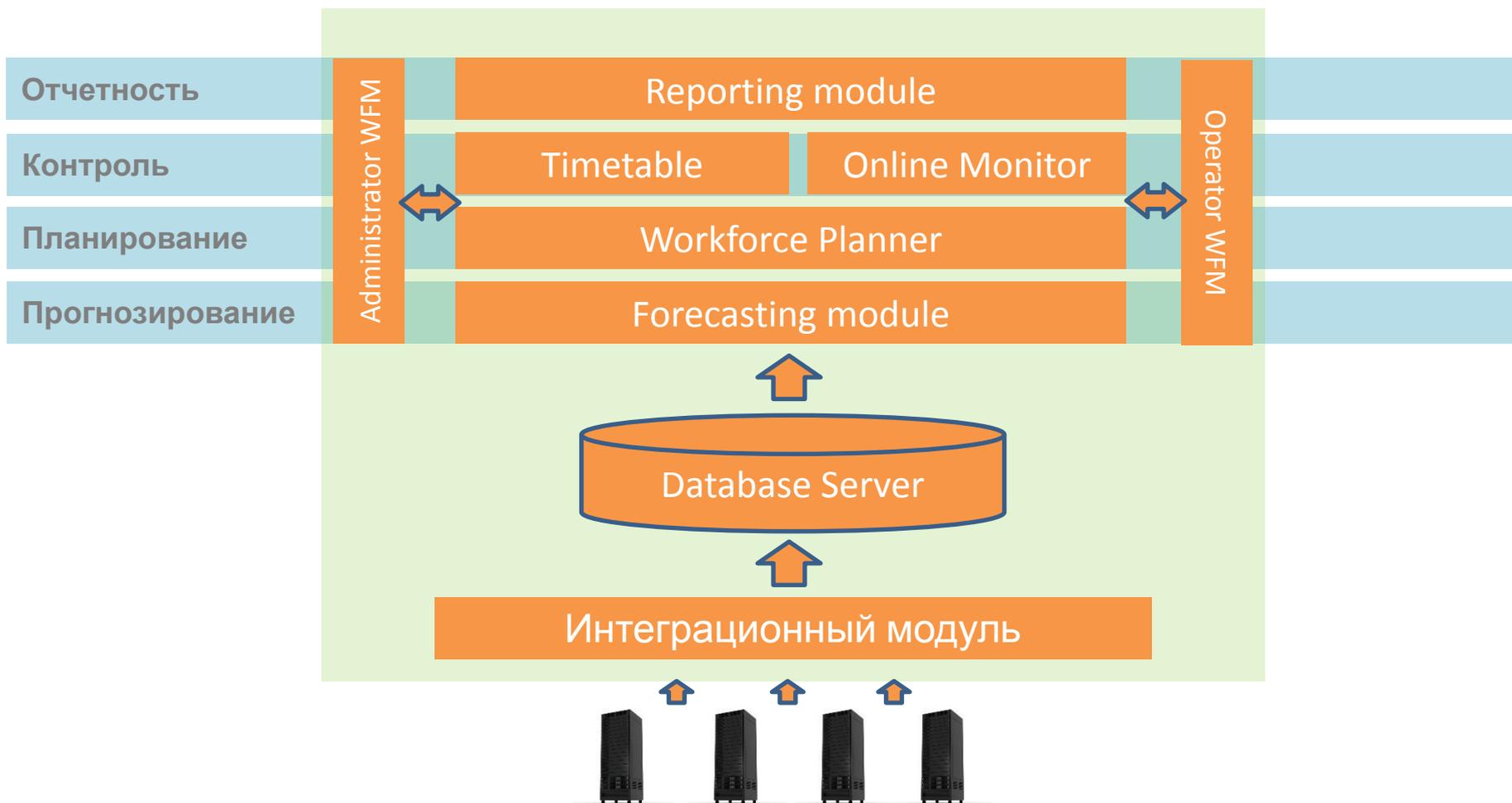
Звонки/Активности

Выгрузка в Excel

# Что дает внедрение WFM системы?

- Снижение затрат на персонал
- Оптимизация бизнес-процессов
- Повышение уровня обслуживания клиентов
- Увеличение Оссирансу сотрудников
- Повышение лояльности персонала

# Архитектура решения



Внешние источники (Телефония, CRM, чат-сервисы и т.д.)

# Комплексная оптимизация контакт-центра

7



Administrator WFM



Operator WFM

# Система WFM

- Общая информация о системе
- Функциональный обзор
- Итоги

# Комплексная оптимизация контакт-центра



## Administrator WFM



## Operator WFM

# Работа со штатом сотрудников

Возможность  
фильтрации таблицы  
по столбцам

Быстрый поиск

Работа с  
выбранной группой  
операторов

Расширенный  
фильтр

Параметры	Добавить	Удалить	Начальники смен	Работать с выбранными	Σ	Show All		
ФИО	Skill	Начальник смены	Схема	Телефон	Дата рождения	Площадка	Дата добавления	Дата увольнения
Оператор1	VIP	Семенова Ирина Николаевна	2/2 утро1	+7	02.01.1978	Москва	10.12.2013	
Оператор10	Sales Group	Семенова Ирина Николаевна	Ночь 1	+7	01.11.1988	Омск	01.12.2013	
▶ Оператор100	Reception	Иванова Наталья Николаевна	Ночь2	+7	01.07.1989	Омск	01.12.2013	
Оператор101	Reception	Семенова Ирина Николаевна	2/2 день2	+7	01.03.1986	Омск	01.12.2013	
Оператор102	Reception	Васина Наталья Ивановна	2/2 день2	+7	01.11.1986	Омск	01.12.2013	
Оператор103	Reception	Семенова Ирина Николаевна	Ночь 1	+7	01.08.1990	Омск	01.12.2013	
Оператор104	Reception	Васина Наталья Ивановна	Ночь2	+7	01.05.1980	Москва	01.12.2013	
Оператор105	Reception	Васина Наталья Ивановна	2/2 утро2		01.02.1980	Москва	01.12.2013	
Оператор106	Reception	Васина Наталья Ивановна	2/2 утро2		01.04.1988	Омск	01.12.2013	
Оператор107	Reception	Семенова Ирина Николаевна	5/2 пр утр		01.02.1984	Москва	01.12.2013	
Оператор108	Reception	Семенова Ирина Николаевна	5/2 пр утр		01.08.1989	Омск	01.12.2013	
Оператор109	Reception	Васина Наталья Ивановна	Ночь 1	+7	01.03.1981	Москва	01.12.2013	
Оператор11	First Line	Васина Наталья Ивановна	2/2 утро2	+7	01.10.1984	Омск	01.10.2013	
Оператор110	Reception	Семенова Ирина Николаевна	5/2 пр утр		01.04.1985	Москва	01.12.2013	
Оператор111	Reception	Семенова Ирина Николаевна	Ночь 1	+7	01.11.1984	Москва	01.12.2013	
Оператор112	Reception	Семенова Ирина Николаевна	Ночь2	+7	01.09.1985	Москва	01.12.2013	

# Работа со штатом сотрудников

## Карточка оператора

ФИО оператора

Дата рождения

Skill-навыки

Схема

Начальник смены

Дата приема на работу

Дата увольнения

Логин WFM Operator

Логин телефонии

Площадка

Моб. телефон

Комментарий

Настройка multi-skill операторов

Привязка к схеме работы

Закрепление за площадкой. Поддержка часовых поясов

Построение логических схем

## Расширенный фильтр

Назад Применить Очистить ИЛИ

	Условия	ИЛИ
ФИО оператора		
▶ Начальник смены		
Основной Skill-навык	First Line	Sales Group
График работы	2/2 день 1	2/2 день 2
Площадка		

Одновременный учет условий по нескольким показателям



Administrator WFM



Operator WFM

# Формирование прогноза

## Методы прогнозирования

Целевая неделя

Построение тренда

Плановая неделя

Доверительные интервалы (VaR)

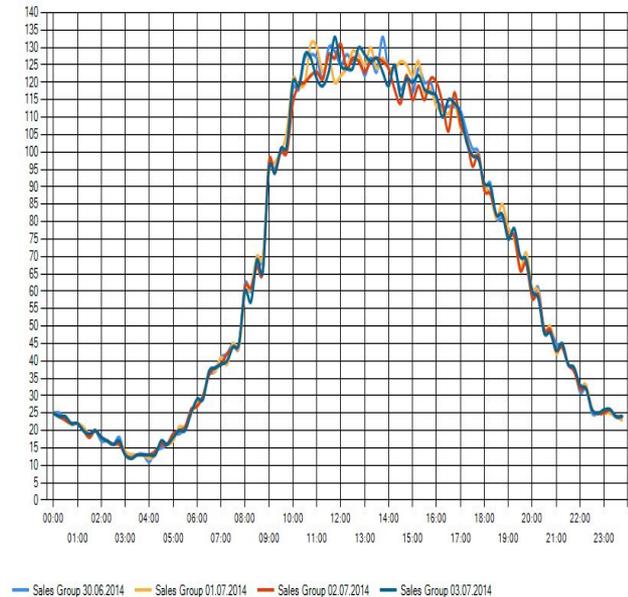


## Построение прогноза

- Звонки
- Время обслуживания
- Внешние факторы



## Прогноз



# Какой метод выбрать?

## Целевая неделя

- Удобно для контакт-центров со стабильной ежедневной нагрузкой на линии

## Построение трендов

- Эффективно в динамично развивающихся колл-центрах с растущей нагрузкой

## Плановая неделя

- Если следующая неделя будет похожа на предыдущую

## Доверительный интервал

- Особенно точен к внеплановым скачкам, незаменим для VIP линий

# Изменение нагрузки

- Проверка соответствия фактической нагрузки плановой
- Возможность изменения плановой нагрузки внутри дня
- Онлайн пересчет прогнозных значений с учетом обновленных данных

Выбор прогнозного показателя

Изменение нагрузки. Возможность изменения в процентах от текущего значения



Выбор даты прогноза

Выбор линии



Administrator WFM



Operator WFM

- Индивидуальные настройки
- Рабочие смены
- Схемы ротации

## Правила планирования

### Схемы ротации

- Настройка рабочих и выходных дней
- Привязка смен к рабочим дням

### Рабочие смены

- Продолжительность смен
- Перерывы
- Коридоры начала смены и перерывов

### Инд. настройки

- Индивидуальные правила работы
- Учет отпусков сотрудников

# Настройки правил работы

## Схемы

Закрепление смены за рабочим днем

Настройка рабочих и выходных дней

## Рабочие смены

Коридор начала смены

Продолжительность смены с учетом перерывов

Коридоры, куда могут попадать перерывы

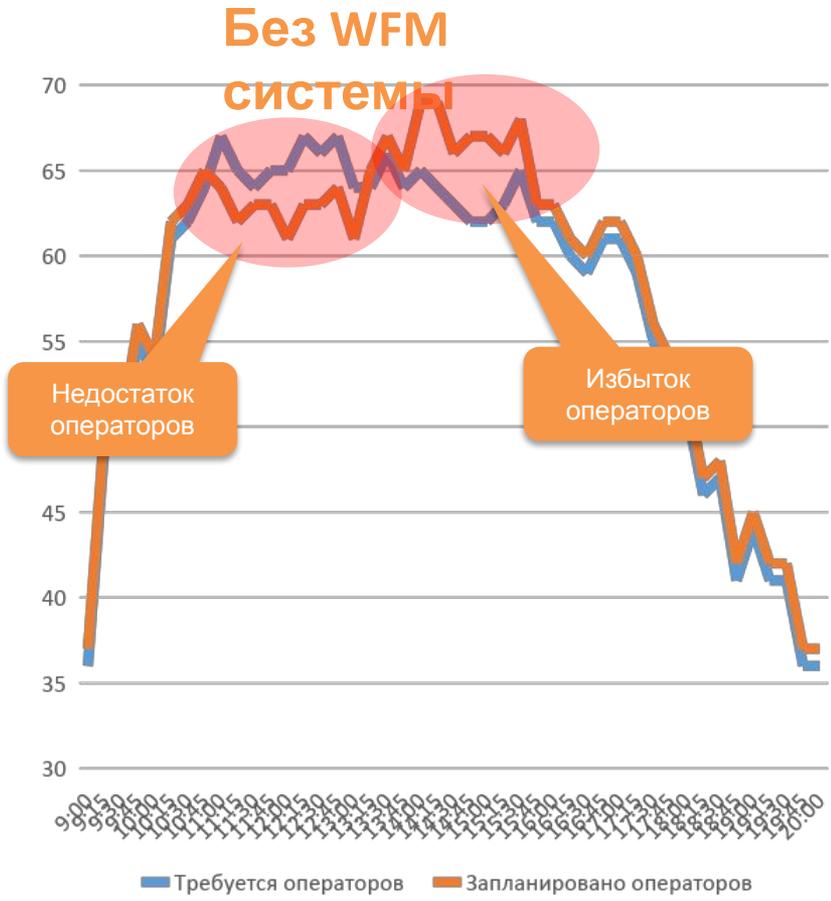
Настройка перерывов

Пример рабочей смены

Коридоры перерыва

Продолжительность перерыва

Добавление нового перерыва



# Суммированный учет

Суммарная недоработка за 4 кв. 2015 года у 2х сотрудников, работающих по схеме 2/2 в разные ротации составляет **33 часа**. В среднем в месяц каждый сотрудник недорабатывает **5,5 часов**.

Название схемы	Рабочие дни	Октябрь		Ноябрь		Декабрь	
		Рабочие часы	Недорабо тка/перер аботка	Рабочие часы	Недорабо тка/перер аботка	Рабочие часы	Недорабо тка/перер аботка
		168	-2,75	167	-11,5	176	-18,75
2/2 ротация 1	Первый рабочий день 1 октября	172	4	161,25	-5,75	161,25	-14,75
2/2 ротация 2	Первый рабочий день 3 октября	161,25	-6,75	161,25	-5,75	172	-4



Administrator WFM



Operator WFM

# Настройки активностей

- Создание неограниченного количества активностей
- Привязка допустимых состояний телефонии
- Разграничение времени

Статусы работы **Общие настройки**

Название	Цвет	Статус	Опт перерыв	Весь день
Перерыв		Отсутству...	Запрещено	НЕТ
Рабочее в...		На линии	Разрешено	ДА
Увольнен...		Отсутству...	Запрещено	ДА
Блн.опл		Отсутству...	Запрещено	ДА
Тренинг		Отсутству...	Запрещено	ДА
Тех Проб...		Отсутству...	Запрещено	ДА
Опоздание		Отсутству...	Запрещено	НЕТ
Доп		На линии	Разрешено	ДА
Блн.неопл		Отсутству...	Запрещено	ДА
Прогул		Отсутству...	Запрещено	ДА
Отработка		На линии	Разрешено	ДА

Название активности:   
 Выбор цвета:   
 Время:    
 Обозначение в тел.:   
 Оптимальный перерыв:   
 Статус на день:

# Работа с расписанием

Режим «Внутри ДНЯ»

Начало 00:00 Окончание 23:45 3 апреля 2015 г.

Выбор даты

Расширенный фильтр

Масштаб сетки

Применение фильтров по цвету

Быстрый поиск

Сортировка по столбцам

Переход в режим «По дням»

Сохранение расписания

Публикация расписания

Выпадающее меню для выбора активностей

Цветная отметка оператора

ФИО оператора	Skill	Схема	07:30	07:45	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30
Оператор209	Sales Group	Ночь2																											
Оператор211	Sales Group	2/2 день2																											
Оператор212	Sales Group	2/2 утро1																											
Оператор213	Sales Group	2/2 день1																											
Оператор214	Sales Group	2/2 день2																											
Оператор215	Sales Group	2/2 день2																											
Оператор216	Sales Group	5/2 пр дн																											
Оператор217	Sales Group	5/2 пр дн																											
Оператор218	Sales Group	2/2 утро1																											
Оператор219	Sales Group	2/2 утро1																											
Оператор220	Sales Group	5/2 пр утр																											
Оператор221	Sales Group	5/2 пр утр																											
Оператор222	Sales Group	2/2 утро1																											
Оператор223	Sales Group	5/2 пр утр																											
Оператор224	Sales Group	5/2 пр утр																											
Оператор225	Sales Group	2/2 утро2																											
Оператор226	Sales Group	2/2 день1																											
Оператор228	Sales Group	2/2 день2																											
Оператор229	Sales Group	2/2 утро1																											
Оператор230	First Line	Ночь2																											

# Работа с расписанием

Отображение  
онлайн  
монитора

## Режим «По дням»

Период  
отображения

Файл Правка Сервис Цветные фильтры Мониторинг

Начало 27 марта 2015 г. Окончание 10 апреля 2015 г.

ФИО оператора	Skill	Схема	27.03.2015	28.03.2015	29.03.2015	30.03.2015	31.03.2015	01.04.2015	02.04.2015	03.04.2015	04.04.2015	05.04.2015	06.04.2015	07.04.2015	08.04.2015
Оператор209	Sales Group	2/2 день2	11:00 - 23:00			11:00 - 23:00	11:00 - 23:00			10:45 - 22:45	10:00 - 22:00			11:00 - 23:00	11:00 - 23:00
Оператор21	First Line	Ночь2	17:15 - 05:15	17:15 - 05:15			17:00 - 05:00	17:15 - 05:15			17:00 - 05:00	19:00 - 07:00			17:15 - 05:15
Оператор211	Sales Group	2/2 день2	09:00 - 21:00			09:00 - 21:00				07:30 - 19:30	07:30 - 19:30			09:00 - 21:00	09:00 - 21:00
Оператор212	Sales Group	2/2 утро1		06:45 - 18:45	05:00 - 17:00				07:00 - 19:00	05:30 - 17:30			06:30 - 18:30	06:15 - 18:15	
Оператор213	Sales Group	2/2 день1	07:00 - 19:00	08:45 - 20:45				09:00 - 21:00	08:30 - 20:30			07:00 - 19:00	08:45 - 20:45		
Оператор214	Sales Group	2/2 день2	11:00 - 23:00			10:00 - 22:00	10:45 - 22:45							11:00 - 23:00	10:30 - 22:30
Оператор215	Sales Group	2/2 день2	10:45 - 22:45			10:30 - 22:30	10:45 - 22:45	09:30 - 18:30		11:00 - 23:00				10:45 - 22:45	10:45 - 22:45
Оператор216	Sales Group	5/2 пр дн	09:00 - 16:45			10:30 - 19:30	09:45 - 18:45	10:30 - 19:30	10:00 - 19:00	11:00 - 23:00			10:30 - 19:30	09:45 - 18:45	10:30 - 19:30
Оператор217	Sales Group	5/2 пр дн	07:00 - 14:45			07:00 - 16:00	08:45 - 17:45	07:30 - 16:30	09:00 - 18:00	07:00 - 19:00			08:00 - 17:00	09:00 - 18:00	07:15 - 15:00
Оператор218	Sales Group	2/2 утро1		07:00 - 19:00	05:30 - 17:30	08:15 - 20:15			07:00 - 19:00	06:30 - 18:30			06:15 - 18:15	05:30 - 17:30	
Оператор219	Sales Group	2/2 утро1		07:45 - 19:45	09:00 - 21:00				08:30 - 20:30	09:00 - 21:00			08:30 - 20:30	08:45 - 20:45	
Оператор22	First Line	5/2 пр утр	07:00 - 19:00			07:00 - 16:45	07:00 - 16:00	09:00 - 16:45	05:45 - 14:45	05:45 - 17:45			09:00 - 16:45	05:00 - 14:00	09:00 - 16:45
Оператор220	Sales Group	5/2 пр утр	07:00 - 19:00			07:00 - 14:45	06:00 - 15:00	07:00 - 14:45	07:00 - 16:00	06:30 - 18:30			07:00 - 14:45	05:15 - 14:15	08:00 - 17:00
Оператор221	Sales Group	5/2 пр утр	07:00 - 19:00			07:00 - 14:45	07:00 - 16:00	08:00 - 15:45	07:00 - 16:00	06:45 - 18:45			07:15 - 15:00	05:30 - 14:30	07:00 - 16:00
Оператор222	Sales Group	2/2 утро1		06:30 - 18:30	05:45 - 17:45				08:30 - 20:30	07:00 - 19:00			06:30 - 18:30	06:30 - 18:30	
Оператор223	Sales Group	5/2 пр утр	09:00 - 21:00			11:00 - 18:45	09:00 - 18:00	11:00 - 18:45	08:30 - 17:30	08:30 - 20:30			09:00 - 16:45	09:00 - 18:00	09:00 - 16:45
Оператор224	Sales Group	5/2 пр утр	07:00 - 19:00			07:30 - 15:15	07:00 - 16:00	07:00 - 14:45	07:00 - 16:00	05:15 - 17:15			07:00 - 14:45	06:00 - 15:00	09:00 - 16:45
Оператор225	Sales Group	2/2 утро2	06:30 - 18:30	05:00 - 17:00			06:45 - 18:45	05:00 - 17:00			05:30 - 17:30	05:00 - 17:00		06:30 - 18:30	06:30 - 18:30
Оператор226	Sales Group	2/2 день1	09:30 - 21:30	10:30 - 22:30			09:00 - 21:00	10:15 - 22:15	11:00 - 23:00			09:30 - 21:30	10:30 - 22:30		
Оператор228	Sales Group	2/2 день2	07:30 - 19:30			09:00 - 21:00	09:00 - 21:00			08:15 - 20:15	07:00 - 19:00			09:00 - 21:00	09:00 - 21:00
Оператор229	Sales Group	2/2 утро1		07:15 - 19:15	09:00 - 21:00				08:15 - 20:15	08:45 - 20:45			09:00 - 21:00	07:00 - 19:00	
Оператор23	First Line	Ночь2	19:00 - 07:00	19:15 - 07:15			19:00 - 07:00	19:00 - 07:00			19:00 - 07:00	19:15 - 07:15			19:00 - 07:00

Переход в  
режим «Внутри  
дня»

Возможность  
добавления  
рабочей смены

Цветная  
отметка  
различных  
активностей



Administrator WFM



Operator WFM

# Онлайн мониторинг

ФИО	Skill	Схема	Табель	Телефония
Оператор 1	VIP	2/2 утро1	Рабочее время	Перерыв
Оператор11	First Line	2/2 утро2	Рабочее время	Перерыв
Оператор137	Reception	2/2 утро2	Перерыв	Перерыв
Оператор171	Sales Group	2/2 день1	Перерыв	Перерыв
Оператор191	Sales Group	2/2 день1	Перерыв	Входящие
Оператор237	Sales Group	2/2 день1	Перерыв	Перерыв
Оператор258	Sales Group	2/2 утро2	Перерыв	Перерыв
Оператор274	Sales Group	2/2 утро2	Рабочее время	Перерыв
Оператор284	Sales Group	2/2 утро2	Перерыв	Входящие
Оператор306	Sales Group	2/2 утро2	Перерыв	Перерыв
Оператор33	First Line	2/2 день1	Перерыв	Перерыв
Оператор332	Sales Group	2/2 утро2	Рабочее время	Перерыв
Оператор335	Sales Group	2/2 день1	Перерыв	Входящие
Оператор35	First Line	2/2 день1	Перерыв	Перерыв
Оператор356	Sales Group	2/2 утро2	Рабочее время	Перерыв
Оператор373	Sales Group	2/2 утро2	Перерыв	Входящие
Оператор415	VIP	2/2 утро2	Рабочее время	Перерыв
Оператор51	First Line	2/2 утро2	Перерыв	Входящие
Оператор63	First Line	2/2 утро2	Рабочее время	Перерыв
Оператор7	First Line	2/2 день1	Рабочее время	Перерыв
Оператор79	First Line	2/2 день1	Перерыв	Входящие
Оператор94	Reception	2/2 утро2	Перерыв	Входящие

Отображение плановых и фактических активностей

- Интеграция с системой телефонии
- Контроль за нарушителями
- Возможность настраивать поля для отображения

Возможность контроля отдельных активностей

Настройка полей отображения и формирование условий

Добавить поле    Удалить поле    ИЛИ    Сохранить    Назад

Столбец	Условие	ИЛИ	
ФИО	▼		
Skill	▼ First Line	▼ Sales Group	▼
Схема	▼	▼	▼
Начальник смены	▼	▼	▼
Площадка	▼ Москва	▼ Москва	▼

# СМС информирование

- Информирование операторов об изменениях в графике работы и плановых рабочих сменах
- Формирование автоматических рассылок операторам
- Рассылка сообщений сформированным группам операторов

## Автоматическая смс-рассылка

Сохранить Назад

Тип рассылки	Время рассылки	Активно
Всем работающим завтра сотрудникам	20:30	Да
Работающим завтра после выходного	20:30	Нет

Расписание Сотрудники Статистика Планирование СМС сообщения **Настройки**

Статус смс-сервера  
 Доступен

Исходящие Отправленные

Автоматические смс-рассылки

Групповая рассылка

Отправка смс сообщения  
 Оператор

Текст сообщения



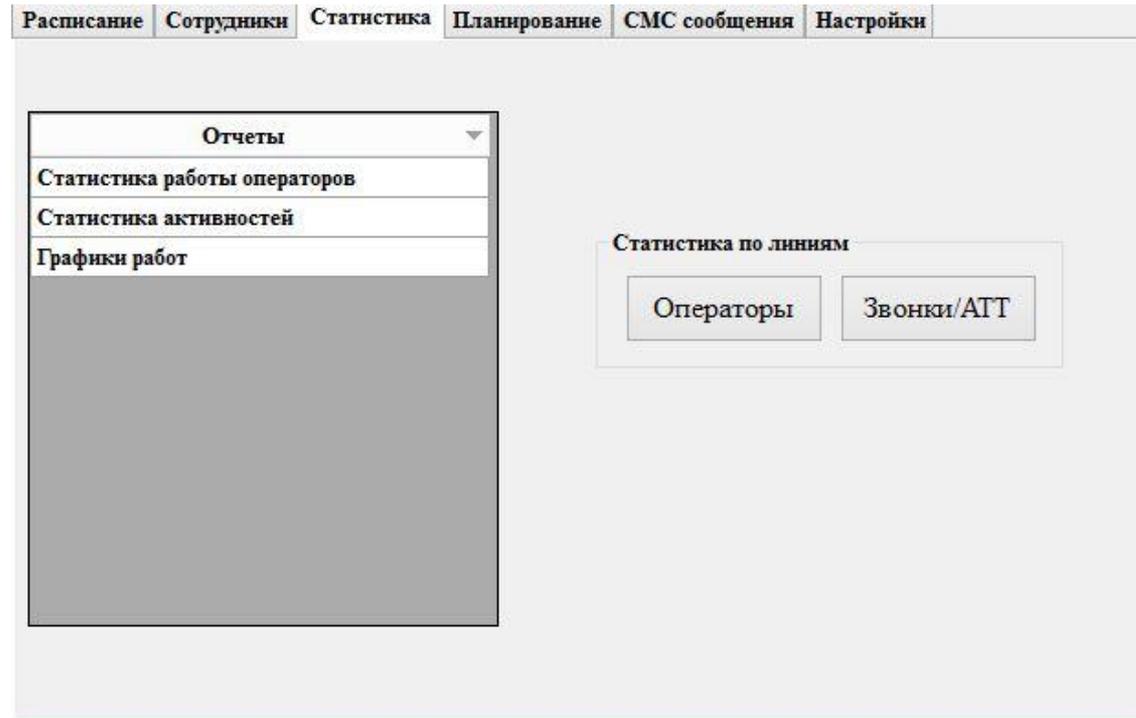
Administrator WFM



Operator WFM

# Модуль отчетности

- Формирование отчетов в WFM системе
- Обновление отчетов в режиме online
- Выгрузка данных во внешние системы, в т.ч. выгрузки в Excel







Administrator WFM



Operator WFM

# Личный кабинет оператора

Стартовое  
ОКНО

Стартовое окно | График работы | Статистика | Обмен сменами

Июль 14

**Оператор390**  
Текущее время **08:06:27**  
Осталось отработать **07:53:33**

Компактный режим

Расписание на сегодня

Нач.	Оконч.	Активность
09:00	- 11:30	Рабочее время
11:30	- 11:45	Перерыв
11:45	- 13:45	Рабочее время
13:45	- 14:15	Перерыв
14:15	- 16:15	Рабочее время
16:15	- 16:30	Перерыв
16:30	- 18:00	Рабочее время

Обмен сменами

Дата	Тип	Статус	Ответов
02.07.20...	Личная	Активна	0
07.07.20...	Личная	Активна	0
01.07.20...	Личная	Отозвана	0
04.07.20...	Личная	Активна	0
09.07.20...	Личная	Активна	0
03.07.20...	Личная	На согл...	1

Варианты активностей

Цвет	Название
Желтый	Перерыв
Зеленый	Рабочее время
Серый	Увольнение
Синий	Блн.опл
Фиолетовый	Тренинг
Светло-серый	Тех Проблемы
Оранжевый	Опоздание
Светло-зеленый	Доп
Светло-голубой	Блн.неопл

Июль 01 - 26

Текущее время и  
время до конца  
рабочего дня

Переход в  
компактный режим

Таблица с  
заявками на  
обмен сменами

Отображение  
графика на  
месяц

График работы на  
день

Список видов  
активностей и  
состояний  
телефонии

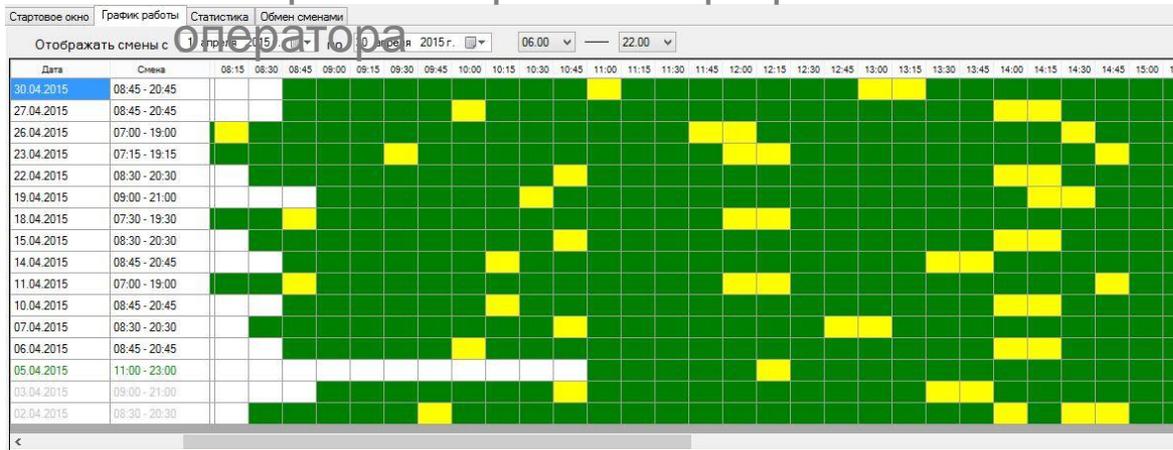
# Компактный режим

28 мар	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18
граф.	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
факт	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█	█
соотв.												

- Отображение рабочего дня по табелю
- Фактические данные с телефонии
- Отображение несоответствий фактической работы от плановой
- Информирование операторов о приближающихся перерывах
- Синхронизация и обновление в режиме онлайн информации об изменениях в графике работы

# Графики и статистика

## Отображение рабочих графиков



- Операторам в режиме онлайн доступны их рабочие графики на все опубликованные дни
- На вкладке статистика в личном кабинете оператор может выгрузить информацию об отработанном времени

## Выгрузка статистики по активностям

Статистика с 1 января 2015 г. по 5 апреля 2015 г.

Дата	Перерыв	Рабочее время	Доп
21.02.2015	75	645	0
22.02.2015	75	645	0
25.02.2015	75	645	0
26.02.2015	75	645	0
01.03.2015	75	645	0
02.03.2015	75	645	0
05.03.2015	75	645	0
06.03.2015	75	645	0
09.03.2015	75	645	0
10.03.2015	75	645	0
11.03.2015	75	0	645
13.03.2015	75	645	0
14.03.2015	75	645	0
17.03.2015	75	645	0
18.03.2015	75	645	0
21.03.2015	75	645	0
22.03.2015	75	645	0

# Мобильное приложение

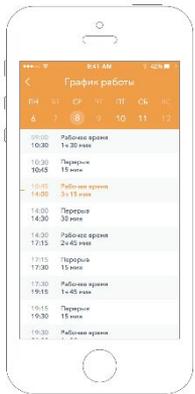
ver. 1.7 **35**



- Информация о рабочем графике в любом месте и в любое время
- Бесплатная отправка push уведомлений
- Оперативная обработка информации о больничных и других незапланированных активностях от операторов
- Возможность быстро набрать сотрудников в дополнительные смены

Бывают ситуации, когда оператору необходимо уйти раньше с работы или он просто заболел. Для любого контактного центра важно управлять и уметь оперативно реагировать на подобные ситуации. Специально для этого нами разработана эффективная система учета заявок и пожеланий операторов.

## Как это работает?



Оператор формирует заявку на изменение рабочего графика



Заявка мгновенно попадает к планировщику



Результат согласования автоматически отражается в таблице

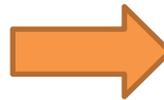
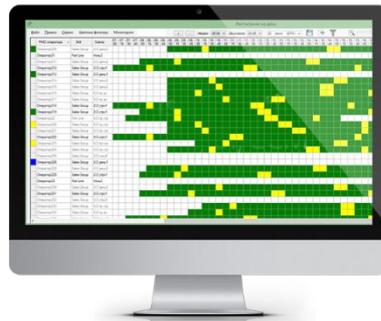
# Дополнительные смены

В ситуации, когда контакт-центру недостаточно операторов для выполнения целевых показателей SL, необходимо быстро набрать сотрудников в дополнительные смены. Требуется время для того, чтобы определиться с графиком дополнительных смен и обзвонить сотрудников, которые могут выйти на работу.

**WFM система оптимизирует процесс формирования смен и сама проинформирует сотрудников о дополнительных сменах!**

## Как это работает?

Планировщик  
создает  
дополнительные  
смены



Операторы в мобильном приложении могут подтвердить выход в подходящую доп. смену. Информация автоматически отразится

Отправка Push уведомлений в таблице.

# Система WFM

- Общая информация о системе
- Функциональный обзор
- Итоги

# Преимущества системы Naumen WFM

## Ключевые преимущества системы Naumen WFM по сравнению с решениями других разработчиков

- **Решение от Российского вендора с многолетней историей.** Мы понимаем и учитываем особенности Российских контакт-центров.
- **Суммированный учет** позволит соблюсти норму выработки за месяц
- **Учет законодательства РФ** и возможность настроить правила под его особенности
- **Поддержка** решения осуществляется непосредственно разработчиками
- **Мобильное приложение для операторов** (ver. 1.7.) позволит эффективно управлять сотрудниками, где бы они не находились

# За счет чего окупаемся?

- Благодаря более оптимальному распределению трудовых ресурсов удастся добиться **снижения ФОТ на 10-15%**
- В крупном контакт-центре построение графика на месяц может занять 3-4 дня работы планировщика. **WFM система построит график за час.**

- Снижение ФОТ
- на 10-15%
- Уменьшение трудозатрат планировщиков

# Экономия трудозатрат планировщика

## Экономия 143 рабочих часа в месяц

- **Без WFM системы**
  - **3 дня** построение расписания на месяц
  - **5 часов в день** работа с расписанием
  - **3 часа в день** работа с отчетностью и контроль
- **С WFM системой**
  - **1 час** построение расписания на месяц
  - **2 часа в день** работа с расписанием
  - **1 час в день** работа с отчетностью и контроль

# Окупаемость в КЦ на 300 человек

**Экономия 2,35 млн. руб. в месяц**

## • Без WFM системы

- Стоимость 1 оператора в месяц 50 тыс. руб.
- ФОТ операторов в месяц 15 млн. руб.
- Стоимость часа работы планировщика 700 руб.
- Стоимость работы планировщиков в месяц 164 тыс. руб.

## • С WFM системой

- Стоимость 1 оператора в месяц 50 тыс. руб.
- ФОТ операторов в месяц 12,75 млн. руб.
- Стоимость часа работы планировщика 700 руб.
- Стоимость работы планировщиков в месяц 64 тыс. руб.

Спасибо за  
внимание!