

Прикладная геометрия для Workforce Management

Александр Гольдштейн, заместитель генерального директора НТЦ "Аргус", к.т.н.

Евгения Чумачкова, аналитик отдела развития НТЦ "Аргус"

Виталий Никулин, коммерческий директор НТЦ "Аргус"

Вспоминаю школьные годы

Те читатели, внимание которых привлекла формула из школьной программы, наверняка сразу поняли, в чем заключается нехитрый посыл этой статьи, посвященной оптимизации управления персоналом оператора связи. Надеемся, что читатели не будут против небольшого повторения уроков геометрии и согласятся на пару минут сесть за парту.

Потребуется также подключить воображение: представьте себе, что персонал, требуемый для организации работы выездных служб, – это треугольник (именно эта фигура лежит в основе любой иерархической структуры). Тогда его размеры (читай: площадь) можно сократить путем уменьшения двух измерений треугольника – высоты и основания.

Уменьшаем высоту

Высота иерархической структуры определяется количеством уровней. Причины, объясняющие, почему их несколько, очевидны при рассмотрении процесса распределения задач между рабочими. Чтобы задача дошла из внешней системы (управление заказами, устранение неисправностей, развитие сети и др.) до работника, необходимо:

- определить вид работ, к которому задача относится;
- определить дополнительные навыки, которые нужны для ее исполнения;
- назначить задачу на оптимальное время в расписании работника;
- сформировать маршрут движения работника между задачами;
- проследить за выполнением задачи сразу после ее выполнения.

На нашем рисунке мы условно разбили эти действия между двумя "управляющими" ролями – диспетчерами и бригадирами – в реальности таких уровней бывает и больше.

Наиболее эффективным способом сокращения требуемого персонала является автоматизация. Автоматизировать деятельность выездных работников пока, к сожалению, не представляется возможным, но автоматизировать управление рабочей силой можно и нужно, и этому посвящен целый класс программных приложений Workforce Management. Система WFM от НТЦ "Аргус" является полнофункциональным представителем этого класса на российском рынке.

WFM позволяет сократить требуемый управляющий персонал до одного уровня:

- система полностью автоматизирует маршрутизацию задач, собирая их

- от различных внешних систем и доводя до конкретного работника;
- WFM составляет оптимальные расписания задач, учитывая приоритеты, связи между задачами, их контрольные сроки и географическую привязку;
- у исполнителей есть доступ к интерфейсу системы посредством мобильных устройств, который они используют для онлайн-отчетности.

Роль диспетчеров в системе WFM вырождается в роль "наблюдателя", требующую лишь реагирования на уведомление системы и контроля за расписанием и задачами работников.

Уменьшаем основание

В основании нашего треугольника персонала стоят выездные рабочие, количество которых продиктовано ежедневным объемом поручаемых им задач. Мы постараемся увеличить эффективность каждой рабочей единицы с сохранением текущего объема выполняемых задач.

Система WFM позволяет сократить количество требуемых выездных сотрудников за счет:

- уменьшения времени в пути благодаря построению наиболее коротких маршрутов;
- сокращения простоев трудовых ресурсов благодаря оптимизации расписаний задач;
- отсутствия необходимости содержать дополнительных работников для быстрого реагирования на срочные задачи (аварии) – такая возможность достигается благодаря динамическому перераспределению задач в случае появления приоритетных.

В результате количество необходимых выездных работников уменьшается, тогда как их суммарная производительность остается такой же.

Но если посмотреть на работу выездных сотрудников немного под другим углом, можно заметить, что ее можно оценивать не только по количеству выполненных задач, но и по каче-

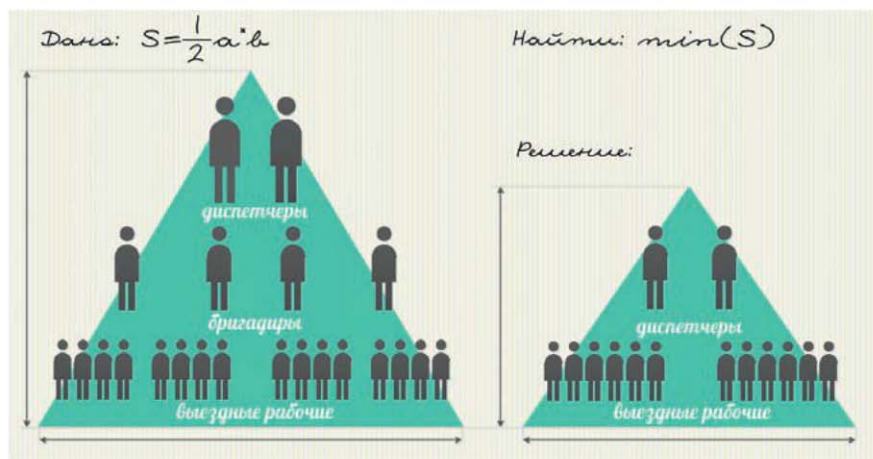


РИС. 1. Оптимизация рабочих ресурсов

ству их выполнения – и здесь система WFM дает некоторые дополнительные преимущества:

- клиентам назначается точное время прихода работника, благодаря выверенным расписаниям;
- работники, подобранные на основании сложной модели навыков, идеально подходят под каждую конкретную задачу и выполняют ее качественно;
- информационная поддержка исполнителей – работники имеют доступ к информации о задаче, объекте и клиенте с мобильных устройств.

Готово!

Треугольник персонала сократился в размерах, а это значит, что затраты на его содержание существенно снизятся. Именно уменьшение издержек на персонал является основной целью внедрения систем управления рабочей силой, хотя подсознательно каждый заказчик держит в голове еще множество факторов: унификацию процессов обработки задач, централизацию хранения информации о персонале, возможность содержания универсальных рабочих – все то, что закладывает фундамент для построения единой инфра-

структуры для поддержки бизнес-процессов.

Система WFM от НТЦ "Аргус" учитывает все перечисленные направления оптимизации и позволяет оператору связи изменить подход к управлению выездными службами, сделав его простым, быстрым и эффективным.

Урок подошел к концу, спасибо за ваше внимание!

Адрес и телефоны
НТЦ "АРГУС"
см. на стр. 84

ТСС **НЬЮСМЕЙКЕРЫ**



НАУЧНО - ТЕХНИЧЕСКИЙ ЦЕНТР

Возможности АРГУС-WFM

Система WFM от НТЦ "Аргус" – это гибкий и простой инструмент для управления рабочей силой. Она учитывает специфику выполняемых задач в области телекоммуникаций, поэтому наилучшим образом подходит именно для управления персоналом оператора связи.

Унификация процесса обработки задач

Система собирает в себе все задачи, генерируемые внешними системами (обработка заявок на подключение услуг, устранение неисправностей и развитие сети, организация обхода клиентов с целью активных продаж и др.). Благодаря унификации процесса им можно централизованно управлять и вносить изменения, а также назначать задачи из разных систем на одни и те же рабочие единицы.

Автоматический подбор исполнителей под задачи

WFM хранит в себе логику распределения различных типов задач между сотрудниками на основании их навыков и компетенций. Под каждую задачу подбирается наиболее подходящий работник за минимальное количество времени, сокращая требуемый рабочий ресурс диспетчеров и бригадиров.

Формирование оптимальных расписаний задач

В начале смены каждый работник получает список задач (в интерфей-

се исполнителя либо от диспетчера), оптимизированный таким образом, чтобы суммарная длина маршрута всей группы работников была минимальна. Оптимизацию задач можно производить в режиме онлайн, в случае необходимости назначения приоритетных задач или перераспределения расписаний в связи с больничным/отгулом сотрудников.

Наглядное управление работниками и их задачами

Диспетчер видит подконтрольные группы работников и расписания их задач в виде интерактивных диаграмм Ганта.

Отслеживание сроков исполнения задач

Производя перераспределение задач во времени и между работниками, система всегда учитывает контрольные сроки их выполнения, а также заявленное время визита к клиенту. WFM обеспечивает соблюдение сроков задач даже в случае непредвиденных переназначений.

Построение маршрутов на карте

Вместе со списком задач к исполнению система выдает работнику маршрут движения, проложенный на карте.

Отчетность по задачам и оценка производительности

В системе существует онлайн-отчетность, позволяющая диспетчеру в режиме реального времени видеть статусы задач, взятых в работу. Кроме того, можно оценить эффективность работы подразделений и конкретных работников за период (день, неделя, месяц, квартал). Система позволяет настроить показатели эффективности выполнения задач работниками и отслеживать их выполнение.

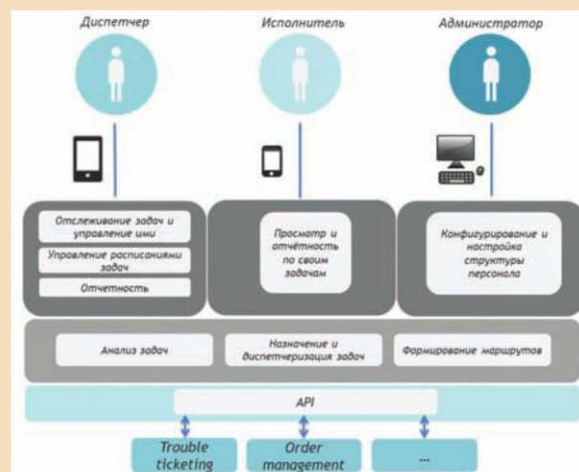
Учет инструментов, необходимых для выполнения задач

WFM учитывает ограниченное количество инструментов, которое имеется в распоряжении подразделений для выполнения работ, и позво-

ляет осуществлять их бронирование для конкретных задач на определенное время.

Централизация данных о структуре персонала

Вся информация о работниках, которым назначаются какие-либо задачи, хранится в системе WFM, что позволяет избежать дублирования информации и хранения неактуальных данных.
www.argustelecom.ru



Архитектура системы АРГУС-WFM