

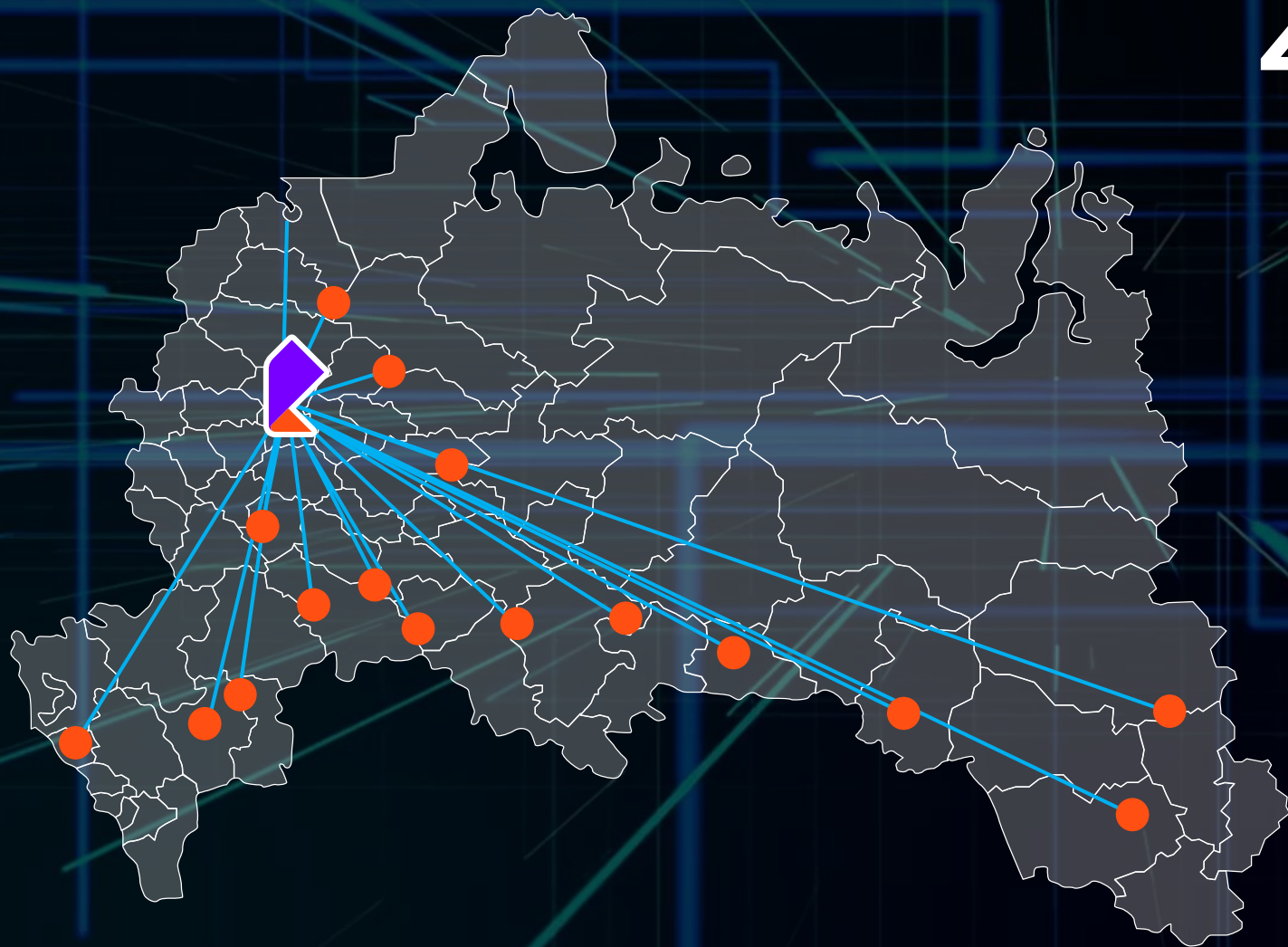


Ростелеком
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Алексей Сухов

**Анализ эффективности работы
крупнейшего в России контакт-центра
при помощи VI**

Ростелеком контакт-центр




23 контактных
центра **В 16** городах
России

более **6 000**
операторов

более **3 300**
операторских
мест

более **8 000 000**
контактов
в месяц

Внедрение Tibco Spotfire – Зачем ?



Клиентское
счастье

Операционная
эффективность



смотреть отчёты и дашборды онлайн без регистрации и смс бесплатно



Чтобы оперативно получать данные, нужно всего лишь 3 раза в день... [Читать далее>>](#)



От нас держат это в секрете! Я перестал уставать делать отчёты, когда узнал, что... [Читать далее>>](#)



Когда я увидела это впервые, я была шокирована! Почему я не знала, что... [Читать в источнике>>](#)



Что такое BI-система?

Наверное, многие задавались вопросом, что же это такое, зачем мне это нужно? с чем это едят? как правильно приготовить? Эти и другие вопросы мы рассмотрели в... [перейти по ссылке>>](#)

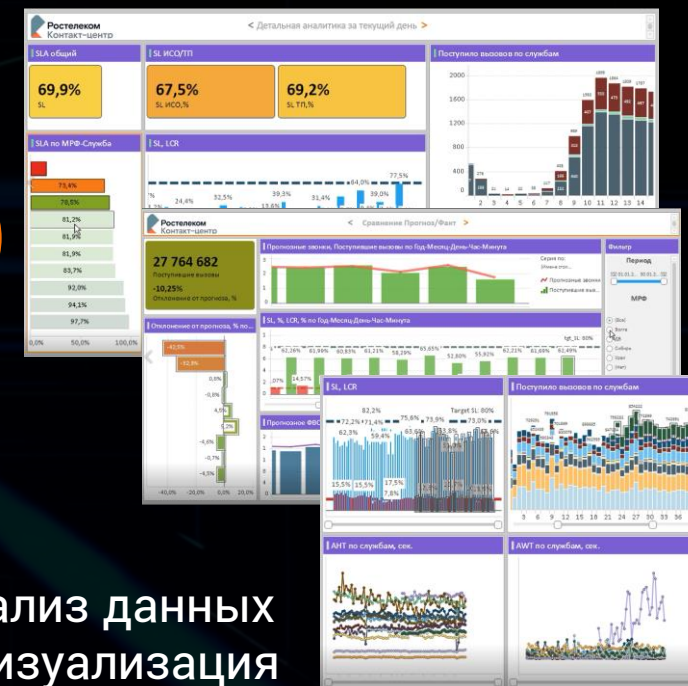
Масштаб задачи



Хранилище
данных



ETL-скрипты



Анализ данных
и визуализация

Ростелеком контакт-центр

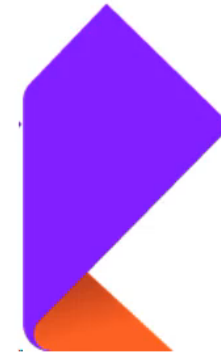


Показатели эффективности

Оглавление

Звонковые показатели

- Текущий день
- Текущий месяц
- Исторические показатели / Исторические показатели по неделям
- Таблица для выгрузки
- Тепловая карта SL и АНТ
- Занятость в разрезе операторов / Занятость в разрезе операторов - по неделям
- АНТ по составляющим / АНТ по составляющим (нед.)
- CR на КЦ
- Точность прогнозирования / Точность прогнозирования - недели
- Сравнение Факт/Прогноз: ФВО/Звонки/АНТ / Сравнение Факт/Прогноз: ФВО/Звонки/АНТ - по неделям



Ростелеком

Минутка стендапа



Приходит как-то директор и просит меня сделать отчет...

...данные для него есть, говорил он...

...но часть из них оказалась в тексте служебок 1С, а другая часть в переписках по email...



R

Бонус-кейс:

Как автоматизировать отчетность, если:

1. В системах недостаточно данных?
2. Данные есть, но нет структуры?
3. Нет подходящей системы для сбора этих данных?



Как решать?

Дорабатывать /
Внедрять систему →

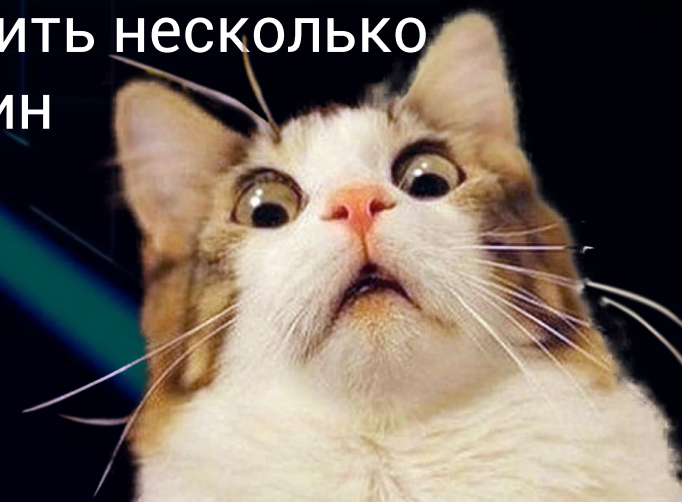
- Долго
- Дорого
- Сложно

Вести записи в Excel
(Google Forms, Google
Docs и пр.) →

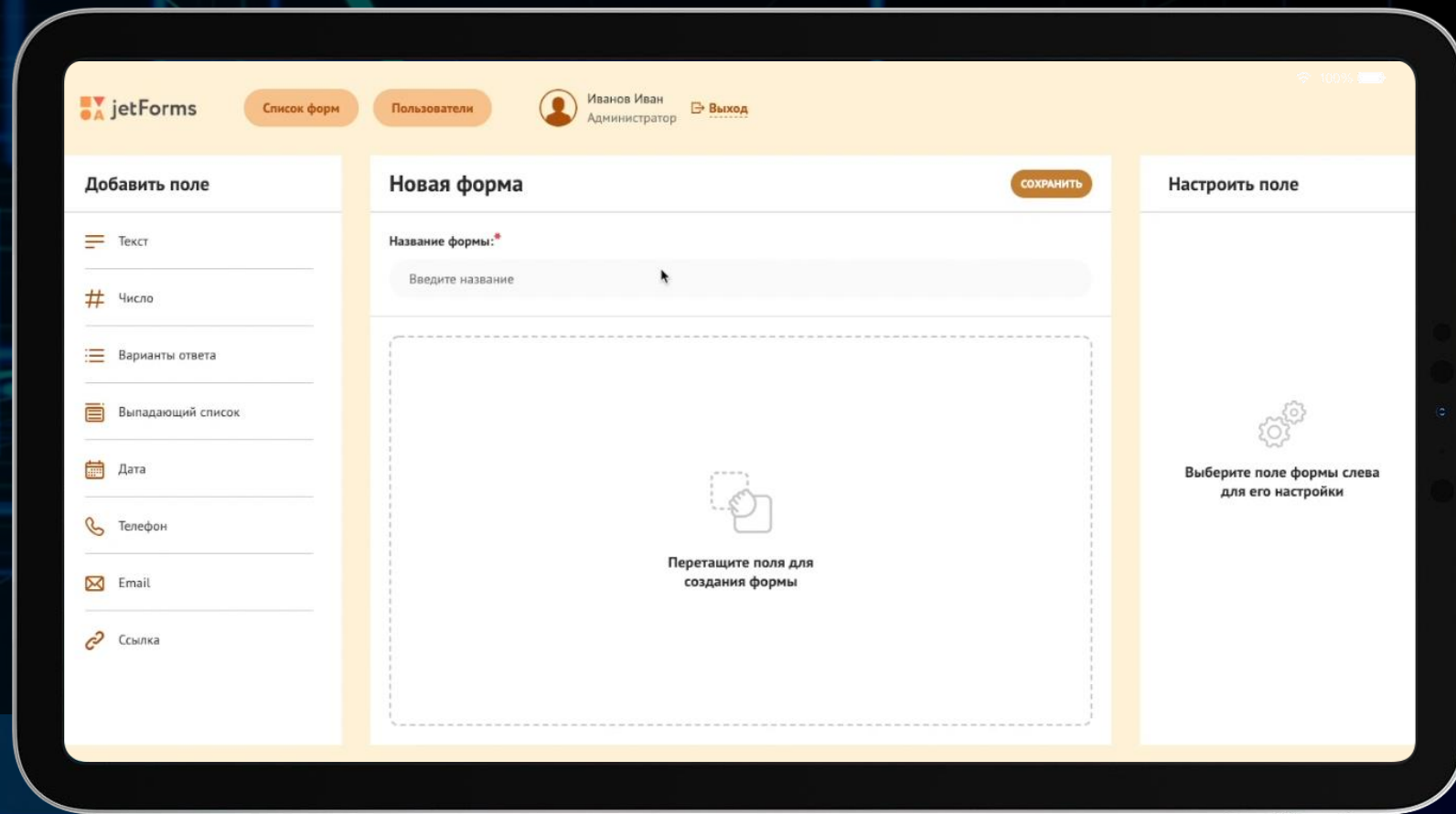
- Ограничение на объем
- Нет разграничения прав и авторизации
- Сложно сводить несколько файлов в один

Найти что-то на все случаи
жизни рабочие моменты →

???



Конструктор форм, адаптированный под ВІ



Коллективное управление записями

The screenshot shows a web application interface for managing personnel selection requests. The header includes the 'jetForms' logo, a 'Список форм' button, a user profile for 'Петров Петр Менеджер', and a 'Выход' button. The main title is 'Заявки на подбор персонала'. Below the title are links for 'Записи', 'Добавить новую', 'Экспорт', and 'Импорт'. A search filter icon is also present. The main content is a table with 8 columns: 'Номер', 'Дата создания', 'Последний пользователь', 'Дата изменения', 'В какой филиал?', 'В какое подразделение?', 'Какая целевая дата подбора?', and 'Какое целевое количество F...'. The table contains 8 rows of data.

<input type="checkbox"/>	▲ Номер	I1 Дата создания	I2 Последний пользователь	I3 Дата изменения	P1 В какой филиал?	P2 В какое подразделение?	P3 Какая целевая дата подбора?	P4 Какое целевое количество F...
<input type="checkbox"/>	9	19 апр 2019	Петров Петр Менеджер	19 апр 2019	Москва	Отдел закупок	4 апр 2019	2
<input type="checkbox"/>	8	19 апр 2019	Петров Петр Менеджер	19 апр 2019	Москва	Отдел разработки	10 апр 2019	123
<input type="checkbox"/>	7	19 апр 2019	Петров Петр Менеджер	19 апр 2019	Москва	Бухгалтерия	1 мар 2019	12
<input type="checkbox"/>	6	19 апр 2019	Иванов Иван Администратор	19 апр 2019	Москва	Отдел закупок	4 апр 2019	2
<input type="checkbox"/>	5	19 апр 2019	Иванов Иван Администратор	19 апр 2019	Москва	Отдел разработки	23 апр 2019	8
<input type="checkbox"/>	3	19 апр 2019	Иванов Иван Администратор	19 апр 2019	Москва	Отдел разработки	2 апр 2019	12
<input type="checkbox"/>	1	19 апр 2019	Иванов Иван Администратор	19 апр 2019	Москва	Отдел закупок	20 апр 2019	44

Простая структура базы данных

Помогает
сконцентрироваться на
визуализации и анализе

Импорт записей из
файла
Экспорт записей в
файл

Редактирование данных - jetforms_demo (jetforms.delfserver.ru:5432) - jetforms - public.records_form_64

Файл Правка Вид Инструменты ?

100 строк

	id [PK]	serial	created timestamp with time zone	updated timestamp with time zone	creator_id integer	modifier_id integer	enabled boolean	q272 integer[]	q273 integer[]	q274 timestamp without time zone	q275 double precision	q276 text
1	1		2019-04-19 20:21:31	2019-04-19 20:21:31	5	5	TRUE	{26716}	{26722}	2019-04-20 00:00:00	44	
2	2		2019-04-19 20:21:49	2019-04-19 20:21:49	5	5	TRUE	{26717}	{26721}	2019-04-25 00:00:00	2	
3	3		2019-04-19 20:22:44	2019-04-19 20:22:44	5	5	TRUE	{26716}	{26721}	2019-04-02 00:00:00	12	
4	4		2019-04-19 20:23:04	2019-04-19 20:23:04	5	5	TRUE	{26717}	{26720}	2019-04-02 00:00:00	65	
5	5		2019-04-19 20:28:49	2019-04-19 20:28:49	5	5	TRUE	{26716}	{26721}	2019-04-23 00:00:00	8	
6	6		2019-04-19 20:29:05	2019-04-19 20:29:05	5	5	TRUE	{26716}	{26722}	2019-04-04 00:00:00	2	
7	7		2019-04-19 20:29:28	2019-04-19 20:44:29	5	6	TRUE	{26716}	{26719}	2019-03-01 00:00:00	12	
8	8		2019-04-19 20:44:03	2019-04-19 20:44:03	6	6	TRUE	{26716}	{26721}	2019-04-10 00:00:00	123	
9	9		2019-04-19 20:44:37	2019-04-19 20:44:37	6	6	TRUE	{26716}	{26722}	2019-04-04 00:00:00	2	
10	10		2019-04-19 20:51:39	2019-04-19 20:51:39	6	6	TRUE	{26716}	{26720}	2019-04-25 00:00:00	12	Срочно!
11	11		2019-04-21 13:51:29	2019-04-21 13:51:29	5	5	TRUE	{26716}	{26719}	2019-04-03 00:00:00	1	;k;l;k;
*												

Блокнот

Автосохранение

zxCYoDLxQAPAvwVGL.csv - Excel

Файл Главная Вставка Разметка страницы Формулы Данные Рецензирование Вид Разработчик Справка

Вставить

Буфер обмена

Шрифт

Выравнивание

Число

Условное форматирование

G13

	A	B	C	D	E	F	G	H	I
	Номер	И1 Дата создания	И2 Последний пользователь	И3 Дата изменения	П1 В какой филиал? - 1	П2 В какое подразделение?	П3 Какая целевая дата	П4 Какое целевое количество FTE?	П5 Комментарий
2	1	19.04.2019	Иванов Иван	19.04.2019	Москва	Отдел закупок	20.04.2019	44	
3	3	19.04.2019	Иванов Иван	19.04.2019	Москва	Отдел разработки	02.04.2019	12	
4	5	19.04.2019	Иванов Иван	19.04.2019	Москва	Отдел разработки	23.04.2019	8	
5	6	19.04.2019	Иванов Иван	19.04.2019	Москва	Отдел закупок	04.04.2019	2	
6	8	19.04.2019	Петров Петр	19.04.2019	Москва	Отдел разработки	10.04.2019	123	
7	7	19.04.2019	Петров Петр	19.04.2019	Москва	Бухгалтерия	01.03.2019	12	
8	9	19.04.2019	Петров Петр	19.04.2019	Москва	Отдел закупок	04.04.2019	2	
9	10	19.04.2019	Петров Петр	19.04.2019	Москва	Отдел продаж	25.04.2019	12	Срочно!
10	11	21.04.2019	Иванов Иван	21.04.2019	Москва	Бухгалтерия	03.04.2019	1	;k;l;k;

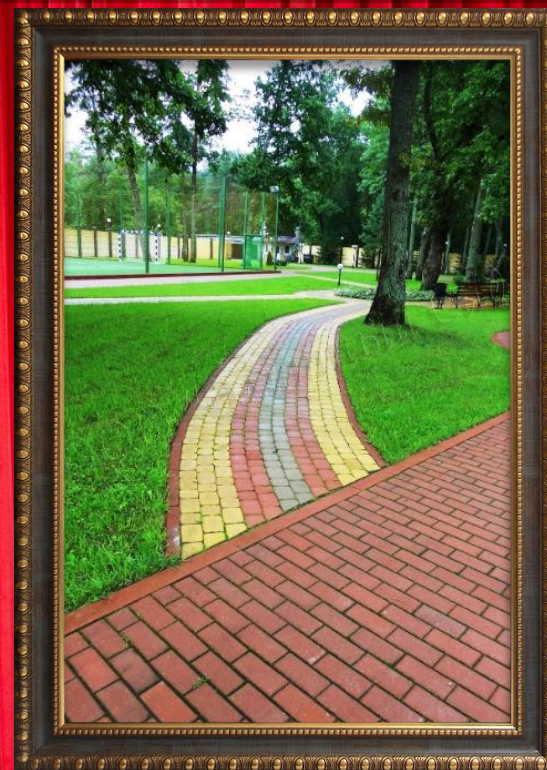
Неочевидные плюсы конструктора форм



*Процесс ради
системы*



*Система ради
процесса*





Ростелеком
КОНТАКТ-ЦЕНТР

Спасибо за внимание