

# WFM（排班）在中国 --困局与探索

杨彦阳

Teleopti 高级咨询顾问

2010年4月

- **历史**：WFM在中国已经有了5个年头
- **市场表现**：不温不火
  - 市场存量不大，购买的用户中有很多没有真正替代手工排班
- **WFM**：Work Force Management  
也就是大家常说的排班

- 对WFM的定位存在不同见解
- 本地化需求不能很好满足
- WFM的效果停留在现有班表的复现
- 易用性也制约了WFM的发展

## ■ 客户视角

- WFM，人力资源管理，涵盖人力的整个流程??
- 排班：排班师的个人工具??
- 效率优先？还是公平优先？

## ■ 集成商视角

- 逐步成长的新兴市场
- 项目实施周期长，实施涉及面广，可控性差

## ■ WFM厂商视角

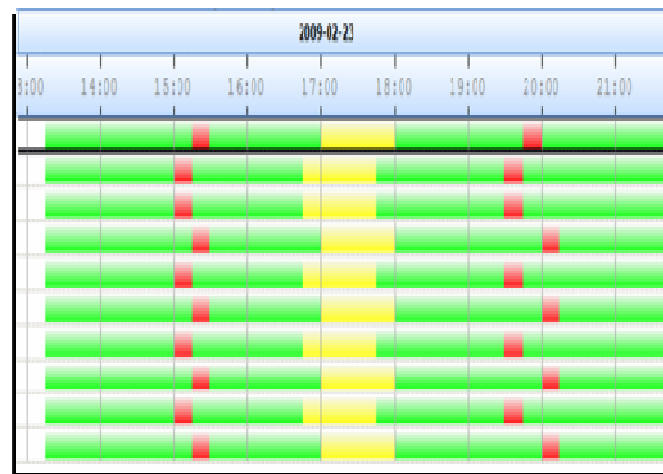
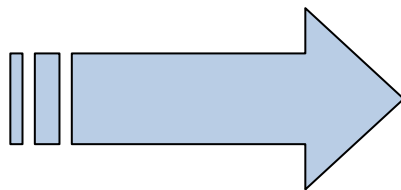
- The art and science of having the **right number** of agents, at the **right times**, to answer an **accurately forecasted volume** of incoming calls at the **service level standard** set by the call center
- 目标：优化运营水平，实现WFM与管理的良性互动



- **月排班**：基于劳动法的要求，工时控制/考核等都是按月进行
- **按日轮转**：考虑到公平性，轮转一般都是按日轮转
- **班次接续**：由于交通/住宿等环境因素，会有夜班接早班等非常细致的需求

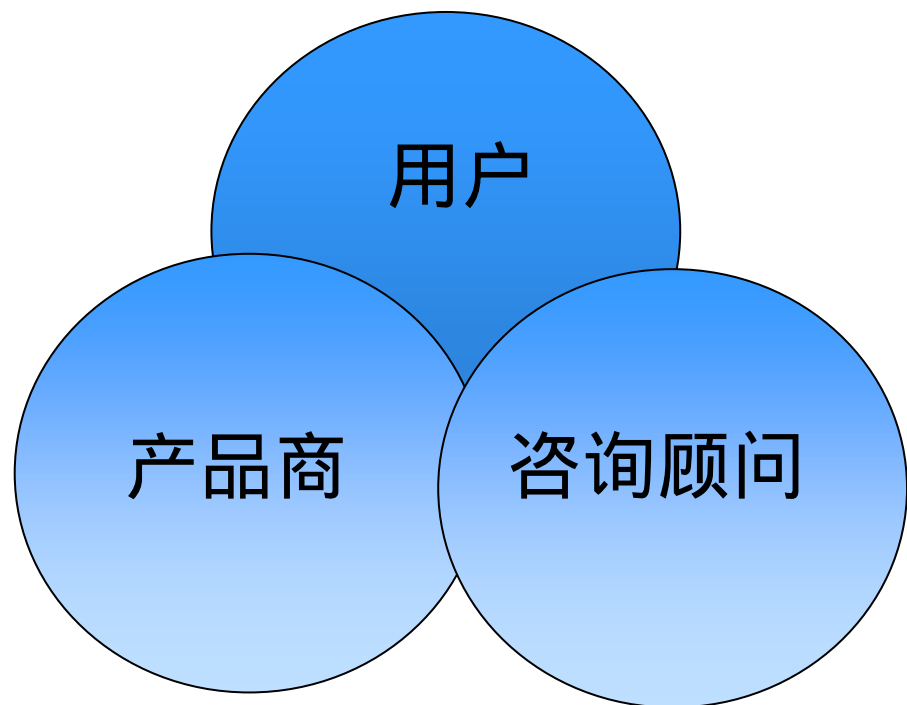
- 更多的是对现有班表的复现
- 与管理的互动停留在表面

M	T	O	T	T	T	M
T	M	M	O	E	O	O
T	M	M	E	E	O	O
O	T	T	M	M	E	E
M	E	E	O	O	T	T
M	E	E	O	O	T	T
E	O	O	T	T	M	M
O	T	T	M	M	E	E
O	O	T	E	E	O	O
册	册	册	O	册	册	册
O	T	T	M	M	E	E
T	M	M	E	O	O	O
M	E	E	O	O	M	M
T	M	T	E	E	O	O
册	册	册	O	O	T	T



- 为什么排班师仅仅满足于复现班表？
- 复现班表已经是对排班师的一个挑战，复杂的操作导致排班师没有余力作其他事情
- 而一个好的排班师其关键任务是分析和优化
- 一个排班软件的运行需要多个部门参与才能真正生效，而我们往往只是放在排班师的使用层面上

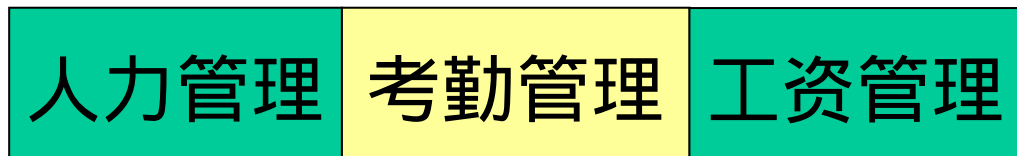




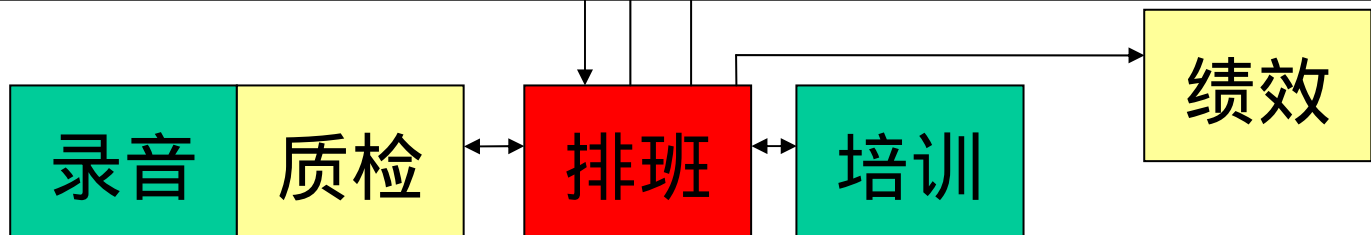
- 定位的共识
- WFM价值的共识
- 本地化需求的解决
- 易用性的大幅提升

# 业务角度的定位探讨

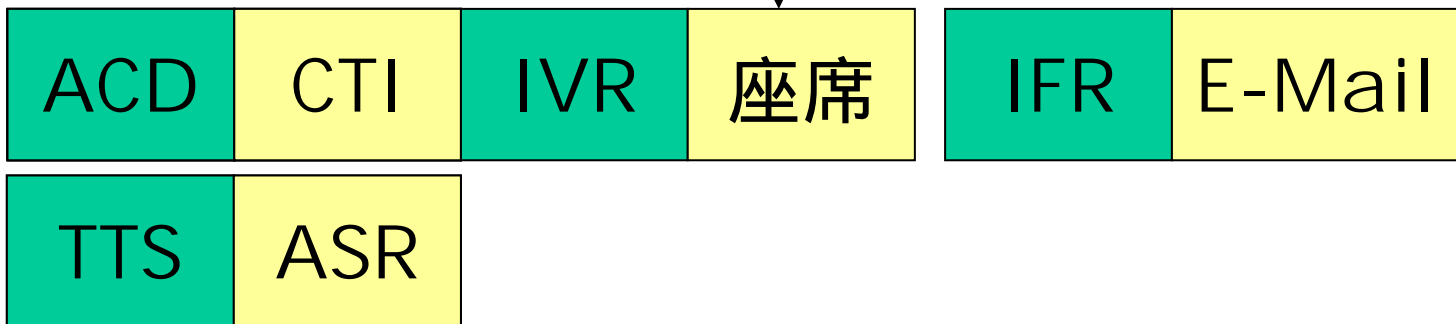
综合管理  
平台



业务管理  
平台



话务处  
理平台



# WFM 运营与实施角度的定位

## 人力资源

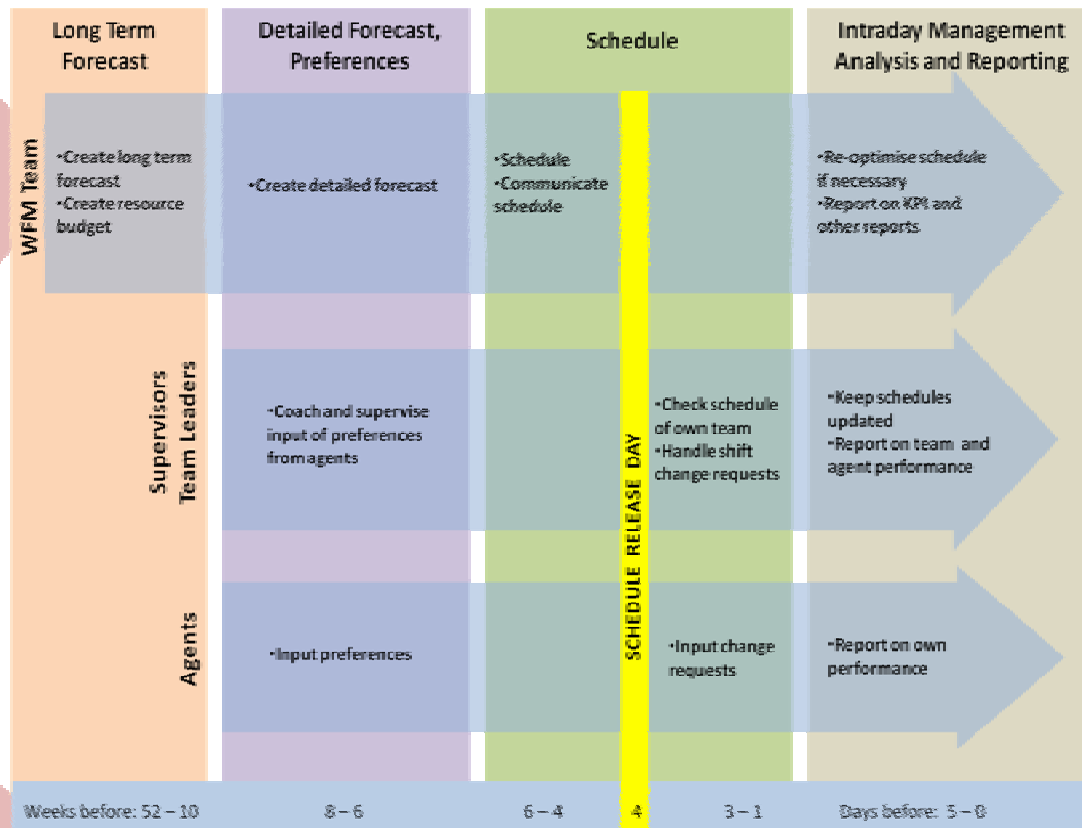
- 人员配置
- 劳动那个合同与工作时间

## 市场

- 市场推广活动
- 市场预算

## 财务预算

- 预算
- 预期成本
- 预期收益



Feedback from Reporting and Analysis

## 管理与财务

- 工资信息
- 真实的成本与利润
- 坐席人员的偏好于即日管理

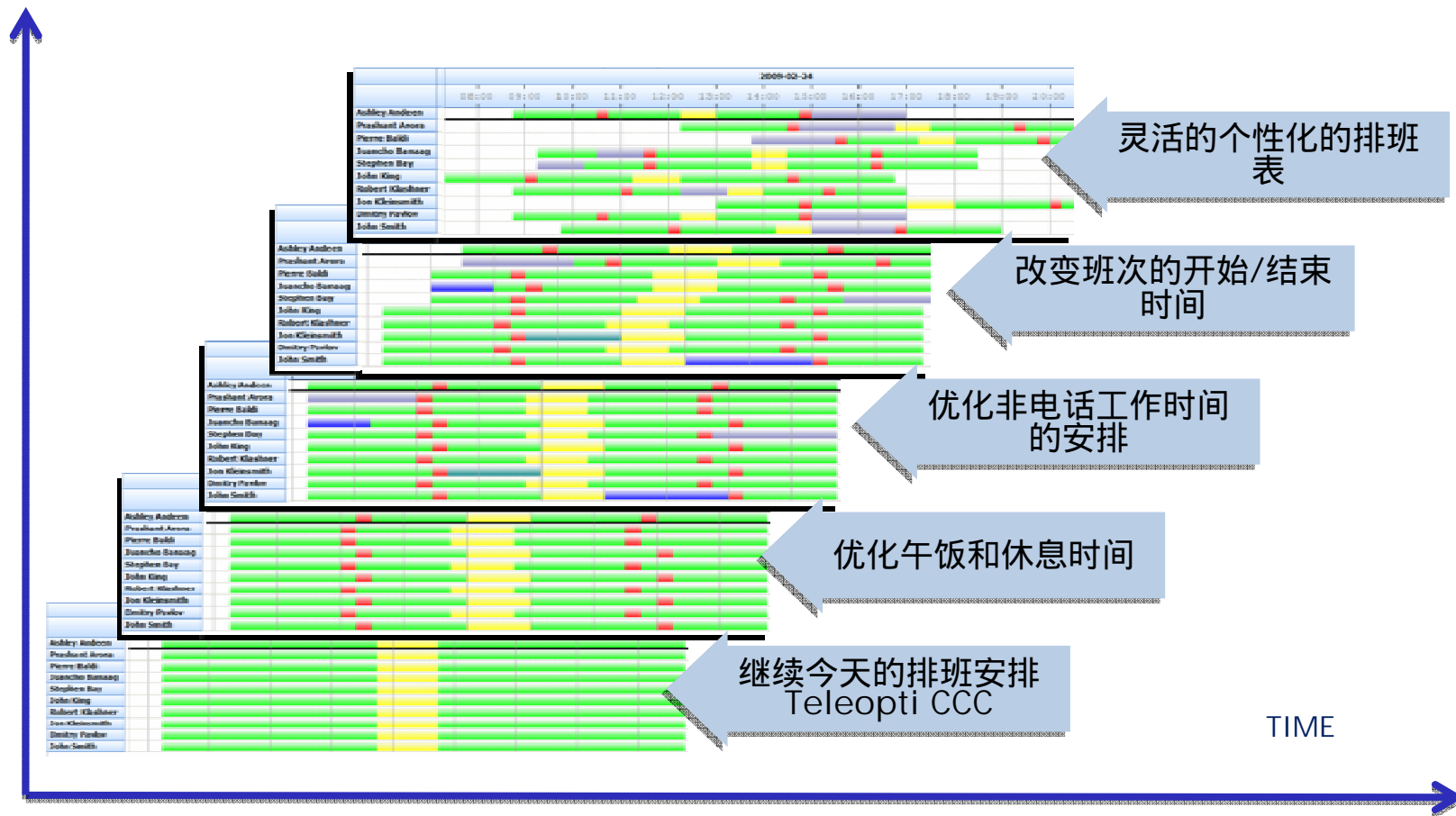
## 市场与销售

- 市场与销售活动的详尽数据

## 整个组织

- 通过详细的分析，看到客服中心内对整个机构的具体贡献

# WFM的价值—过程的定位



WFM是与管理互动，互相影响，逐步优化的过程

- 本地化需求的适应/支持
- 产品易用性的进一步提高
- 本地化咨询/服务队伍的建设

- 总部位于瑞典的一家专业做WFM的公司
- 500多个用户分布在全球60个国家
- 在北欧，伦敦，莫斯科，伊斯坦布尔，迪拜，都设有分支机构，并于2009年6月在中国北京设立分支机构
  - 连续16年业务与利润都稳健增长
  - 100% 家族拥有并运营
  - 财务状况良好，被评为AAA级
  - 杰出的客户服务
- 96%使用我们产品的用户，都会将我们的产品推荐给别人



DeveloperConnection  
Program







# 谢谢

杨彦阳

Teleopti 高级咨询顾问

[peter.yang@teleopti.com](mailto:peter.yang@teleopti.com)