



Программное обеспечение контакт-центра

Genesys Workforce Management создает точный план наличия персонала контакт центра, предлагая расширенные возможности прогнозирования, составления графиков работы и контроля планирования в реальном времени.

Отличительные особенности

- > Упрощает управление ресурсами контакт-центра при помощи комплексного программного решения управления персоналом.
- > Повышает производительность, генерируя графики работы операторов, которые оптимизируют использование ресурсов и в то же время отвечают нуждам операторов.
- > Обеспечивает развитие и расширение контакт-центра, предоставляя возможность масштабирования контакт-центров любого размера.
- > Снижает затраты контакт-центра на персонал, одновременно повышая качество обслуживания клиентов.
- > Оптимизирует использование распределенной информации о наличии кадров в реальном времени, способствуя принятию верных тактических решений.

Краткий обзор

Genesys Workforce Management предназначается для тесной интеграции с платформой Genesys Customer Interaction Management Platform для обеспечения максимальной оптимизации процесса взаимодействия с клиентами за счет выверенного управления персоналом контакт центра. Данные об операторах и их специализации вводятся и обновляются в среде с единой конфигурацией, таким образом, устраняя необходимость повторного ввода информации в прикладную автономную систему управления персоналом. Кроме того, контакт-центры могут оптимизировать свою работу за счет использования накопленной статистики и данных для контроля планирования в реальном времени по каналам связи всех типов (например, голосовые, Web, электронная почта и др.).

Предназначенный для использования в многоканальной и многоабонентской среде, Genesys Workforce Management предлагает оптимальные графики работы операторов, специализирующихся в нескольких областях, которые могут обрабатывать запросы клиентов с использованием каналов связи различного типа. Модули прогнозирования, составления графиков работы и контроля планирования учитывают такие факторы, как правила работы операторов, предпочтения, специализация, квалификация, сегменты клиентов, тенденции за прошедший период (например, время ответа на

"Благодаря Genesys Workforce Management мы получили большую гибкость и наглядность управления операторами. Нам удалось значительно сократить количество смен, и теперь мы можем заранее предоставлять членам персонала четырехнедельный график работы, чтобы они могли более точно планировать свой рабочий график и свободное время".

Джефф Свонсон (Jeff Swanson), главное техническое бюро компании beCogent

Программное обеспечение контакт-центра > Genesys Workforce Management

Возможности	> Преимущества
Усовершенствованные возможности прогнозирования	> Для составления прогнозов по всем сегментам каналов связи и типам обслуживания в уникальных моделях прогнозирования Genesys используются данные о взаимодействиях за прошедший период и определяемые пользователями факторы.
Гибкое планирование	> Упрощает процесс составления графиков работы операторов с различной специализацией по всем каналам связи при помощи гибкого и мощного инструмента, который поддерживает действующие в компании трудовые нормы.
Контроль планирования в режиме реального времени	> Контроль планирования в режиме реального времени позволяет менеджерам отслеживать текущую работу в контакт-центре и вносить изменения при необходимости.
Архитектура на основе Web-технологий	> Предлагает менеджерам, супервизорам и операторам необходимые им инструменты через интерфейс браузера.
Создание комплексных отчетов	> Предлагает широкий выбор отчетов для прогнозирования и составления графиков работы, анализа производительности и статистики контакт-центра для различных периодов времени и уровней организации.

электронное сообщение, длительность исходящих вызовов).

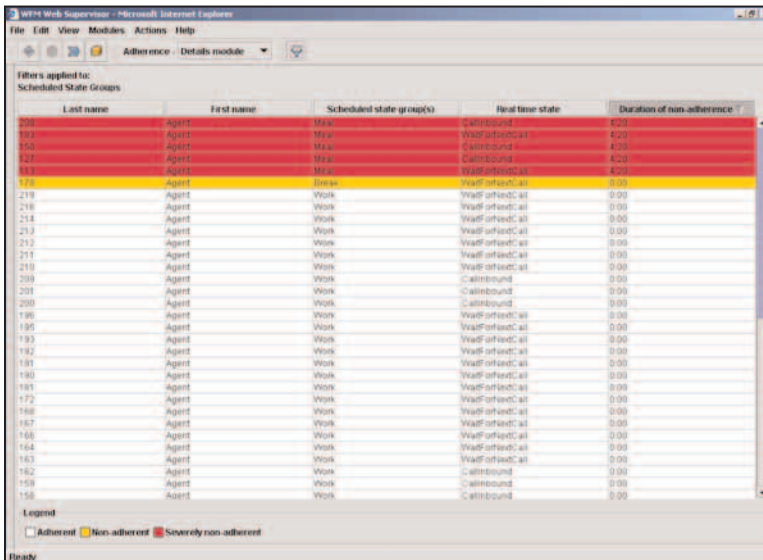
Упрощение процесса управления персоналом

Клиенты рассчитывают на персональное внимание и хотят, чтобы на их вопросы отвечали операторы, специализирующиеся в конкретной области, независимо от того когда и каким образом они обращаются в контакт-центр. Если клиенты будут вынуждены ожидать обслуживания из-за неправильной организации работы персонала контакт центра, вероятнее всего, компания потеряет этих клиентов. Кроме оттока клиентов, неэффективное управление персоналом оказывает неблагоприятное воздействие на моральное состояние операторов контакт-центра, они находятся под воздействием усиливающегося стресса на работе. В то же время, отсутствие анализа данных об интенсивности звонков за прошедший период может привести к переукомплектации персоналом, что оказывает негативное влияние на итоговый результат работы компании в целом.

Традиционный подход к данной проблеме заключался в выделении ресурсов для управления персоналом с помощью

прогнозирования и составления графиков работы "вручную", но такая методика может оказаться громоздкой, неточной, а также практически неосуществимой в современных контакт-центрах.

Genesys Workforce Management предлагает комплексное автоматизированное решение, которое помогает менеджерам контакт-центров предоставлять обслуживание, соответствующее мировым стандартам, одновременно поддерживая необходимый уровень обеспечения кадрами. Genesys Workforce Management упрощает процесс укомплектования контакт-центров, независимо от их размера или конфигурации, а также часто окупается в течение нескольких месяцев благодаря экономии средств за счет более эффективной кадровой политики.



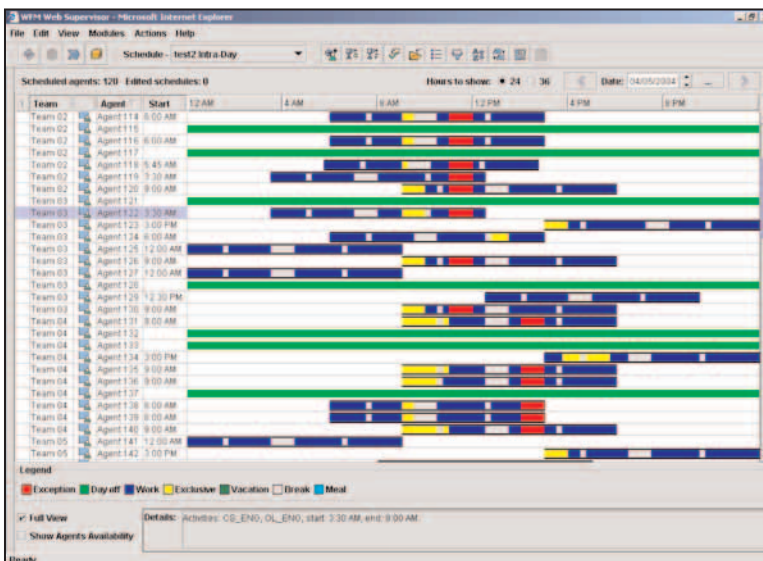
WFM Web Supervisor - Microsoft Internet Explorer
 Adherence - Details module

Filters applied to: Scheduled State Groups

Last name	First name	Scheduled state group(s)	Real time state	Duration of non-adherence
200	Agent	Work	Callbound	4:23
193	Agent	Work	Waitforadcal	4:23
150	Agent	Work	Callbound	4:23
122	Agent	Work	Callbound	4:23
83	Agent	Work	Waitforadcal	4:24
178	Agent	Break	Waitforadcal	0:00
219	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
218	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
214	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
213	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
212	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
211	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
210	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
209	Agent	Work	Callbound	0:00
201	Agent	Work	Callbound	0:00
200	Agent	Work	Callbound	0:00
196	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
195	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
193	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
192	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
191	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
190	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
181	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
172	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
168	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
167	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
166	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
164	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
163	Agent	Work	Waitforadcal	0:00
162	Agent	Work	Callbound	0:00
159	Agent	Work	Callbound	0:00
158	Agent	Work	Callbound	0:00

Legend
 Adherent Non-adherent Severely non-adherent

Модуль Genesys Real-Time Adherence предоставляет менеджерам возможность моментального сравнения показателей реальной деятельности и производительности с ежедневными прогнозами и планами. Менеджеры могут запрограммировать срабатывание предупреждающих сигналов при значительных отклонениях от заданных пороговых значений.



Workforce Management позволяет менеджерам управлять ресурсами контакт-центра при помощи Web-браузера. Менеджеры могут просматривать данные по контролю планирования в реальном времени и вносить ежедневные изменения в график работы на протяжении недели.

