

Verint Workforce Management



De nos jours, le volume des interactions avec les services à la clientèle progresse rapidement, ce qui complexifie la planification des missions du personnel si l'on ne dispose pas d'outils d'analyse performants, et s'il faut prendre en compte plusieurs sites, les nouveaux média, les qualifications du personnel, vos préférences et les attentes des clients.

Verint® Workforce Management™ peut simplifier amplement la planification des missions du personnel. Ce logiciel Web offre également des fonctionnalités de gestion des performances et d'apprentissage en ligne, sans engendrer des frais élevés et une importante charge administrative des solutions clients lourds. Grâce à Verint Workforce Management, vous réduisez vos coûts en optimisant la dotation en personnel, vous stimulez la croissance, vous améliorez les processus, vous augmentez votre efficacité et vous faites baisser le taux de désaffectation des clients.

Une gestion du temps automatisée et optimisée

Les charges salariales représentant jusqu'à 70 % des frais généraux d'un centre de contact et du back-office, il est crucial de prévoir et d'organiser efficacement les missions du personnel. Verint Workforce Management identifie les qualifications et les préférences de vos collaborateurs afin de concevoir des plans d'équipe optimaux en termes de capacités et de connaissances, en tenant compte tant des objectifs de l'entreprise que des exigences des clients. Vous réduisez ainsi le risque de mauvais dimensionnement des effectifs, de diminuer les heures supplémentaires et d'identifier les périodes les plus propices à la prise de congés, tout en permettant à vos collaborateurs d'aménager leur temps de travail. Par ailleurs, la solution permet d'automatiser les tâches administratives récurrentes, ce qui laisse plus de temps au chef d'équipe pour encadrer ses agents.

Un emploi et une gestion plus efficaces de vos collaborateurs

Verint Workforce Management vous aide à établir des tableaux de service optimaux. La solution tient compte des règles de travail en équipe, des processus de travail, des règles en matière de pauses, des absences, des objectifs de niveau de service ainsi que des capacités, connaissances et préférences personnelles des collaborateurs pour :

- prévoir des configurations spécifiques, mixtes ou adaptées au cahier des charges.
- prendre en compte les réunions ou formations sans faire baisser le niveau de service.
- respecter les obligations légales et les accords d'entreprise sans surcharger les comptes épargne-temps.
- établir des prévisions et tableaux de service centralisés pour plusieurs centres de contact à partir d'une seule instance de contrôle ou opérer une planification décentralisée en laissant plus de marge de manœuvre aux responsables locaux.
- concevoir des tableaux de service basés sur les qualifications, conformément à la stratégie d'assignation.
- Le calendrier Web de Verint Workforce Management simplifie la modification des tableaux de service. Vous pouvez reporter des activités ou les afficher en couleur et visualiser immédiatement l'effet produit sur les principaux indicateurs opérationnels.

Principaux avantages :

- Prévisions précises du volume de travail quotidien et à plus long terme, surveillance du respect du tableau de service et planification intrajournalière.
- Respect constant et à moindre coût du niveau de service, en tenant compte des qualifications, capacités, préférences et appréciations des collaborateurs.
- Aide à la planification pour les services de centres de contact et le back-office entrants et sortants, qu'ils soient internes, externalisés ou virtuels.

VERINT®

