

# 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 Workforce Management

## Automatisation et accessibilité

Verint Workforce Management dresse des graphiques du volume d'interactions planifié, réel et prévu, qui intègrent les temps de traitement ainsi que les statistiques de niveau de service en temps réel. Vous pouvez configurer des alertes e-mail et l'affichage de pop-up à l'écran pour communiquer les modifications apportées au planning. En outre, vous pouvez adapter la planification et l'affectation du personnel en fonction des tendances. La fonction Intraday Management vous permet :

- de suivre et de comparer les statistiques concernant les affectations réelles, prévues et nécessaires.
- de prendre connaissance des écarts par rapport aux principaux indicateurs.
- d'évaluer les tendances et données historiques.
- de prendre connaissance des changements de plan, de les comprendre et d'y réagir de manière dynamique.
- de budgétiser des heures supplémentaires en période de sous-effectif ou de proposer du temps libre aux collaborateurs en période de sur-effectif.

La solution permet aux collaborateurs d'organiser très simplement leur temps de travail, sans nuire au niveau de service. Ils peuvent :

- indiquer leurs préférences quant aux jours libres et aux horaires de travail pour chaque jour de la semaine.
- consulter les prévisions de sous ou de sur-effectif afin de demander des congés ou de s'inscrire pour faire des heures supplémentaires lorsque leurs compétences et leur savoir-faire sont demandés.
- consulter les tableaux de service, les changements d'équipe, les demandes de changement, les congés et demandes de congé et calculer leur solde de congés.
- demander et procéder en ligne à des changements d'équipe - les empêchements sont automatiquement vérifiés et la direction est informée afin de régler rapidement et simplement le changement d'équipe.
- demander un jour ou des heures de congé, annuler une demande et s'inscrire sur la liste d'attente.

## Un gain d'efficacité et de performance pour votre centre de contact

Verint Workforce Management propose toute une gamme de fonctionnalités qui améliorent l'efficacité et la performance de votre centre de contact :

**Strategieplaner** – pour planifier les capacités à long terme et optimiser la planification des nouvelles embauches et des congés.

**eLearning** – qui permet d'assigner et de planifier automatiquement des unités didactiques sans nuire au niveau de service.

**Performance Management** – qui évalue chaque poste sur la base des indicateurs de performance clés. Les résultats peuvent aboutir à l'affectation d'unités eLearning pour une formation ciblée.

## Verint Workforce Management – un élément de la Verint Workforce Optimization Suite

Verint Workforce Management fait partie intégrante de la Verint Workforce Optimization Suite. Ces solutions brevetées aident les entreprises à recueillir et à analyser les interactions, à améliorer les processus, à renforcer la performance des collaborateurs, à identifier les tendances, à déceler comment se démarquer de la concurrence et à découvrir les raisons du comportement des clients et des collaborateurs.

## Des conseils de premier ordre

Verint Consulting Services vous aide à tirer le meilleur parti de votre solution. Du développement stratégique, de l'étude de marché et du conseil en Business Impact au conseil logiciel ou à la gestion du changement, en passant par l'implémentation, la formation et l'assistance, vous pouvez vous fier à notre équipe expérimentée pour comprendre vos processus et votre entreprise, et pour vous guider sur la voie de la réussite.

## The Customer Engagement Company™

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



verint.com



twitter.com/verint



facebook.com/verint



blog.verint.com