

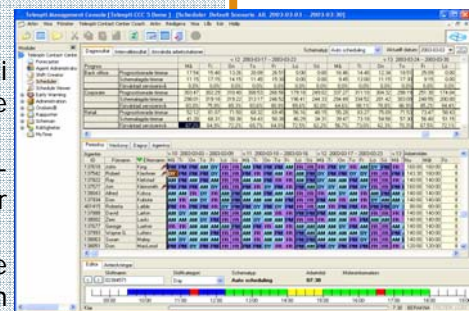
Lo scenario

Gestire la propria forza-lavoro è divenuto per i Call Center di oggi uno degli elementi maggiormente strategici nella gestione delle operations. Motivare le proprie risorse nell'erogazione di un servizio di Call Center, significa avere una visione employee-oriented, funzionale per il miglioramento della Customer Satisfaction e dunque dei profitti aziendali.

Il Workforce Management rappresenta lo strumento ideale per la gestione del personale, fornendo strumenti di pianificazione, programmazione, previsione ed analisi per allineare in tempo reale la gestione delle risorse agli obiettivi business critical dell'azienda.

In particolare, tali soluzioni sono in grado di:

- Garantire facilità di accesso (applicazioni web-based);
- Garantire un'efficiente gestione di operatori multi-skilled;
- Tenere conto delle preferenze degli stessi, oltre che dei livelli di performance dei Contact Center (es.: trend volumi chiamate inbound, TMC, etc..)
- Garantire un'efficiente gestione delle risorse a disposizione anche a fronte di nuovi canali di interazione con il Contact Center (e-mail, web, chat, etc..)
- Supportare il responsabile nella "What if Analysis" nel prendere decisioni in tempo reale relativamente al budget da investire in determinate campagne ed all'inserimento di nuove risorse a seconda dei volumi.



La soluzione: Teleopti CCC

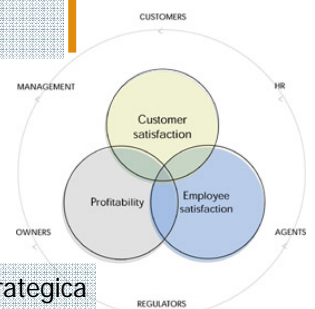
Nell'ambito del Workforce Management, Teleopti CCC garantisce la gestione strategica della forza lavoro in termini di soddisfazione del Cliente, profitto e soddisfazione del personale.

Teleopti vanta importanti premi internazionali ottenuti come riconoscimento per la migliore tecnologia di WFM in Europa (Contact Center World .com).

Già nella soluzione base, Teleopti offre una serie di funzionalità evolute che consentono di pianificare e gestire la propria forza lavoro secondo i più alti standard. A differenza degli altri prodotti, Teleopti è stato progettato per operare esclusivamente in ambito Call Center, ottimizzando quindi le operazioni di pianificazione e gestione delle risorse secondo logiche specifiche e non generiche.

Des, partner unico di Teleopti in Italia, è anche outsourcer di servizi di Call Center; la profonda conoscenza del settore, unita al supporto di personale specializzato, consente a Des di indicare al Cliente la migliore configurazione in funzione delle sue esigenze.

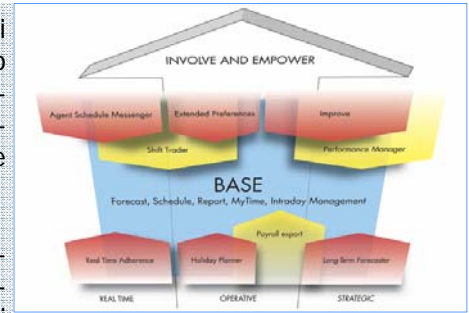
Di seguito vengono riassunte le caratteristiche dei singoli moduli previsti nella fornitura base.



Il modulo **"Forecaster"** viene utilizzato per effettuare previsioni sul numero di risorse necessarie ad assicurare un determinato livello di servizio nello svolgimento di un'attività. Effettua previsioni corrette ed a lunga scadenza sui volumi di traffico da gestire nei diversi periodi (pre-requisito necessario per dimensionare in modo appropriato lo *staffing*).

L'**"Agent Administrator"** viene utilizzato per gestire il personale in forza al Contact Center. È indispensabile che tutte le informazioni inerenti ciascuna singola risorsa, dai semplici dati anagrafici a quelli inerenti il contratto, le competenze professionali, etc. siano correttamente registrate ed aggiornate così da consentire la migliore pianificazione possibile delle risorse per far fronte alle necessità del servizio e, ove possibile, anche alle preferenze espresse dal singolo. È possibile gestire gruppi di risorse basando l'aggregazione su diversi criteri: geografico, per competenza, per tipo di contratto, etc.

Insieme al Forecaster ed allo Shift Creator costituisce la base per la pianificazione della forza lavoro.



Attraverso lo Shift Creator è possibile definire la schedulazione delle risorse

Lo **"Shift Creator"** viene utilizzato per la creazione dei turni che, successivamente, lo *Scheduler* potrà assegnare alle singole risorse.

La creazione avviene definendo delle regole quali, per esempio: ora min/max d'inizio, ora min/max fine, quantità e durata dei break, durata min/max e tipologia di ciascuna attività (b.office, inbound, outbound, etc.) da svolgere e molti altri. Il sistema provvede, quindi, a definire tutti i possibili turni che rispettino le regole fissate.

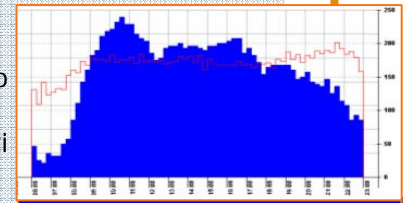
I turni vengono aggregati per classi (es.: mattina, pomeriggio, sera) ed utilizzati dallo Scheduler per definire l'impegno di ciascuna risorsa nel rispetto delle esigenze di servizio e delle sue caratteristiche contrattuali.

"Mytime" rappresenta il portale a disposizione degli Agenti per:

- Verificare il proprio impegno schedulato
- Analizzare le proprie performance
- Inserire, ove consentito, le proprie preferenze e/o richieste di cambio turno

Lo **"Scheduler"** è il modulo centrale del sistema nel quale vengono gestiti tutti i tipi di pianificazione e reporting riguardanti lo staffing delle risorse.

Sulla base delle previsioni fatte, delle competenze esistenti, dei turni di lavoro previsti e, ove possibile, delle preferenze manifestate, questo modulo assicura un utilizzo ottimale delle risorse esistenti.

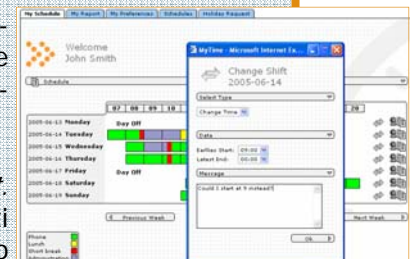


Analisi dei livelli di servizio e miglioramento degli SLA richiesti.

Lo **"Web Scheduler"** viene utilizzato principalmente dal Team Leader e Supervisor per gestire manualmente le variazioni sullo scheduling, inserire nuovi turni, rimuovere turni pianificati, inserire assenze, scambiare turni fra diversi agenti.

L'**"Administrator Web Portal"** viene utilizzato principalmente per la diffusione delle informazioni all'interno dell'organizzazione così da consentire ad Agenti, Manager, Supervisor di effettuare analisi e monitoraggio nel rispetto dei permessi di accesso definiti per ciascun utente.

La **"Reportistica"** viene sviluppata attraverso l'utilizzo di *Crystal Report*. La piattaforma, nella sua versione base, prevede già diversi report inerenti le performance di gruppo e/o individuali degli agenti, i volumi di traffico gestiti, le turnistiche previste con gli scostamenti



My time è il portale a disposizione degli operatori per pianificare le proprie attività.

