



Workforce Optimization

Situace

Manažeři kontaktních center čelí celé řadě výzev, které ovlivňují výkonnost a efektivitu pracovních týmů. Existují různé způsoby, jak se s těmito výzvami vypořádat, nebo alespoň snížit jejich dopad, a přitom v rámci stávajícího rozpočtu dodržet požadovanou úroveň poskytovaných služeb. Mezi tyto přístupy patří:

- redukce nadměrného nebo zvýšení nedostatečného počtu pracovníků centra
- optimalizace plánování
- monitorování kvality poskytovaných služeb a vyhodnocování souladu s předpisy
- zvýšení efektivity procesů centra
- lepší využití školení pracovníků centra
- analýza hlavních příčin problémů a klíčových ukazatelů výkonnosti (KPI) za účelem zlepšení procesů
- snížení provozních nákladů

Workforce Optimization je soubor funkcionalit a řešení, které společně představují koncept celkového přístupu k efektivnímu řízení kontaktního centra.

Řešení

Základem je jednotné směřování a integrace všech komunikačních kanálů do jednoho celku – tzv. omnichannel komunikace. Díky tomuto přístupu je možné reportovat, plánovat, hodnotit a řídit celý systém efektivním způsobem.

Plánování lidských zdrojů – Workforce Management

Workforce Management (WFM) je aplikační platformou, která má za cíl zajistit ve správný čas odpovídající počet pracovníků s požadovanými dovednostmi, znalostmi a zkušenostmi – tak, aby bylo možné poskytnout koncovým zákazníkům dostatečně kvalitní služby. Hlavním přínosem WFM oproti ručnímu plánování je významná úspora času a zdrojů.

Řízení kvality přes hlasovou analýzu

Tradiční způsoby řízení kvality jsou závislé na poslouchání náhodně vybraných hovorů. Proces je to značně nákladný, a tak lze vyhodnocovat přibližně jen 2 procenta všech hovorů. Naproti tomu analýza řeči – Speech Analytics – dokáže automaticky vyhodnocovat 100 % uskutečněných hovorů a díky tomu lze vytvářet rozhodnutí na základě všech dat.

Automatizace hodnocení dovedností

Získávání důležitých poznatků pro zlepšování výkonnosti zaměstnanců, zvyšování prodeje nebo zlepšování spokojenosti zákazníků se ukrývá za analýzou povědomí zaměstnanců o podporovaných produktech a službách včetně korelace takto zjištěných informací s klíčovými ukazateli výkonnosti.

Knihovna osvědčených postupů

Úsilí vynaložené na školení a koučování zaměstnanců může být mnohem efektivnější – stačí využívat příklady z reálné praxe, které ilustrují využití dovedností a jednání v reálných situacích. Operátorům je například vhodné umožnit poslechnout si vlastní hovory, nebo příklady úspěšných hovorů. Nejlepším způsobem je pak vytvoření knihovny „osvědčených postupů“, které jsou nabízeny při volání.

Automatizace správy školení

Plánování, tvorba harmonogramů a řízení školení operátorů vyžadují při manuálním zpracování mnoho času a úsilí, a přináší řadu rizik i ohrožení SLA podmínek. Při plánování přímo z aplikace pro řízení lidských zdrojů lze automaticky porovnat aktuální časové rozvrhy pracovníků oproti potřebám kontaktního centra, a následně vybrat nejvhodnější data a časy pro realizaci školení.

Workforce
Management

Quality
Management

Speech
Analytics

Performance
Management

Customer
Survey

Interaction
Recording

Employee
Coaching

Text
Analytics

Skills
Assessor

Training
Manager



Workforce Optimization

Optimalizace přes analýzu interakcí

Analýza interakcí může automaticky přizpůsobovat jednotlivé pracovní procesy, a zlepšovat tak celkovou výkonnost centra. Pokud například odhalí, že operátor potřebuje další školení k určitému tématu, automaticky se mu poskytne odpovídající e-learningový kurz. Další potenciál pro zlepšení se dramaticky zvyšuje v korelaci s hodnocením znalostí agentů nebo přímé zpětné vazby od zákazníků.

Díky zohlednění všech těchto analýz je možné dosáhnout výrazného zvýšení výkonnosti pracovníků i spokojenosti zákazníků.

Proč Dimension Data

- dlouhodobé působení v oblasti řešení zákaznické péče
- zkušenosti a expertní znalosti lokálního týmu
- významné reference v této oblasti v České republice
- partnerství s nejvýznamnějšími dodavateli a značkami v této oblasti
- komplexní podpora řešení včetně dodržování nejpřísnějších SLA parametrů