

MITEL

6120 | Contact Center Scheduling



Visto que as despesas com o pessoal representam mais de 65 por cento dos orçamentos dos centros de contacto, o agendamento eficaz é fundamental para o controlo de custos. O agendamento de demasiados agentes pode aumentar desnecessariamente os custos. O agendamento de agentes a menos pode gerar insatisfação nos clientes. O agendamento manual ser problemático e consumir demasiado tempo. Consequentemente, os centros de contactos necessitam de uma solução que lhes permita gerir facilmente os efectivos a um preço atractivo.

A Resposta da Mitel

O Mitel® 6120 Contact Center Scheduling integra-se com as capacidades de previsão do Mitel 6110 Contact Center Management (CCM) para permitir aos supervisores:

- Agendar automaticamente os agentes de acordo com os níveis de actividade previstos numa base por turno, diária, semanal e mensal
- Agendar os agentes com eficácia, atribuindo-lhes tarefas com base nas respectivas aptidões
- Agendar de acordo com o orçamento, visualizando os relatórios (gerados automaticamente) sobre o impacto financeiro de cada agenda
- Ajustar as agendas dinamicamente com base nas alterações das condições
- Planear e controlar acções de formação, reuniões, férias e ausências por doença através de um sofisticado planeamento de ausências baseado no tempo acumulado
- Guardar dados sobre aptidões, datas de contratação, salários, moradas e informações de emergência nos perfis dos funcionários
- Criar relatórios sobre agendas, orçamentos e salários

Vantagens do Centro de Contactos

O Mitel 6120 Contact Center Scheduling fornece aos centros de contactos capacidades avançadas de automatização que permitem:

- Garantir a disponibilidade do número certo de agentes com as aptidões correctas para assegurar os níveis de serviço do centro de contactos
- Reduzir os custos e despesas associados a salários evitando o agendamento desnecessário de recursos
- Reduzir o tempo administrativo requerido para o agendamento manual
- Aumentar a moral dos funcionários e reduzir a rotação proporcionando agendas flexíveis e consistentes
- Responder dinamicamente às alterações na necessidade de recursos
- Evitar conflitos de agendamento na disponibilidade dos funcionários e na elegibilidade para horas extraordinárias



it's about **YOU**

Funcionalidade	Descrição	Vantagem
Agendamento Baseado nas Aptidões	Permite agendar os agentes com base nas aptidões necessárias para o turno.	Permite que os supervisores assegurem o cumprimento da cobertura e níveis de serviço, activando os agentes certos nos momentos correctos.
Agendamento Automatizado	Permite gerar automaticamente agendas com base em previsões efectuadas a partir do desempenho anterior do centro de contactos e de regras comerciais.	Permite que os supervisores poupem o tempo que iriam perder a agendar manualmente os agentes, evitando simultaneamente os custos associados ao agendamento de demasiados agentes.
Agendamento Personalizado dos Agentes	Permite criar e distribuir agendas personalizadas com base na disponibilidade dos agentes e nas preferências dos turnos.	Permite que os supervisores criem agendas personalizadas de acordo com as necessidades dos agentes individuais. Aumenta a moral dos funcionários e reduz a rotação proporcionando agendas flexíveis e consistentes.
Planeamento de Ausências Baseado no Tempo Acumulado	Controla automaticamente as horas dos agentes e o tempo de ausência acumulado.	Assegura que as ausências dos agentes são controladas e agendadas de forma a causarem um impacto mínimo nos níveis de ocupação, no funcionamento e nos objectivos de nível de serviço do centro de contactos.
Gestão de Informações de Funcionários	Permite guardar dados sobre aptidões, datas de contratação, salários, moradas e informações de emergência nos perfis dos funcionários.	Assegura que as aptidões dos funcionários são registadas, para a criação de agendas baseadas em aptidões. Assegura o acesso rápido a informações pertinentes sobre os funcionários.
Geração de Relatórios	Permite imprimir relatórios de agendamento, orçamentos e salários.	Garante que os supervisores são informados de todos os aspectos da gestão da força de trabalho do centro de contactos.
Mitel 6125 Real-Time Scheduling Adherence (opção adicional)	Permite que o supervisor monitorize, em tempo real, a adesão dos agentes às agendas com base em parâmetros de adesão dos eventos agendados, incluindo o início do turno, pausas, almoços, trabalhos e fim do turno, associando-os aos eventos do centro de contactos ACD.	Os supervisores podem assegurar que os agentes estão a efectuar as suas tarefas conforme agendado no 6120 Contact Center Scheduling. Assegura que os supervisores têm o número necessário de agentes no local correcto e no momento certo.

Requisitos de Sistema do 6120 Contact Center Scheduling

Plataformas de Comunicações	Servidores	Estações de Trabalho (Opcional)
Mitel SX-200® Lightware™ 17, Edição 4 ou posterior Mitel SX-2000® Lightware 29 ou posterior Mitel 3300 Integrated Communications Platform (ICP), todas as versões	6110 CCM, Versão 4.0+ Microsoft® Windows® 2000+ Server Microsoft SQL 2000 Server Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium® IV – 2,4 GHz 1 GB de RAM 30 GB de espaço em disco rígido Placa de rede	Microsoft Windows 98, 2000+ ou XP Internet Explorer 6.0 Pentium III – 350 MHz 256 MB de RAM 20 GB de espaço em disco rígido Placa de rede

América do Norte
(613) 529 2122
1 800 648 3579

Europa, Médio Oriente e África
Vendas: 0870 9093030
Int.: +44 (0) 1291 430 000

América Latina
(613) 592 2122
1 800 648 3579

Ásia do Pacífico
Tel: +852 2508 9780
Fax: +852 2508 9232

Este DOCUMENTO É OFERECIDO A VOCÊ SOMENTE PARA FINS INFORMATIVOS. As informações contidas neste documento, tidas pela Mitel como precisas na data de sua publicação, estão sujeitas a alteração sem prévio aviso. A Mitel não assume qualquer responsabilidade por erros ou omissões eventualmente encontrados neste documento e não terá qualquer obrigação em relação a você por haver tornado este documento disponível, ou em função das informações nele contidas.

www.mitel.com



M MITEL (logomarca) é marca registrada da Mitel Networks Corporation. Os demais produtos e serviços são marcas registradas de seus respectivos titulares.

© Direitos Autorais 2004, Mitel Networks Corporation. Todos os Direitos Reservados.

GD 7262 PN 51003324RB-PG