

WORKFORCE MANAGEMENT

Optimiza la eficiencia de tu Contact Center.



Workforce Management (WFM) impulsada por IA que te permite ver y optimizar el rendimiento y el compromiso de los agentes.

WFM BASADO EN IA

Haga que la planificación de la capacidad, la previsión, la gestión de la programación de los agentes y la planificación intradía sean más fáciles, más precisas y requieran menos tiempo. Con WFM, puedes:

- Optimizar la eficiencia operativa mediante el monitoreo de las tasas de adherencia y ocupación;
- Utilizar la IA para la previsión y la planificación;
- Mejorar la autonomía de los agentes con un portal de autoservicio.

AUMENTA LA EFICIENCIA OPERATIVA

Reduce los costes de personal y mejora sus niveles de servicio con previsiones, planificación e informes más fáciles e inteligentes. Con esta solución, puedes:

- Supervisar los KPI de manera más consistente;
- Utilizar datos pasados y análisis predictivos para predecir y planificar;
- Ajustar automáticamente tus recursos.

WORKFORCE MANAGEMENT PARA TU CONTACT CENTER

Aumenta la eficiencia operativa y mejora la experiencia de los agentes con acceso a funciones adaptables, sin importar cuán complejas sean sus necesidades.



Previsión y planificación basadas en IA

Aumenta la precisión del número de agentes, reduce los costes y garantiza una cobertura adecuada a través de la IA.



Programación de varias zonas horarias

Mantén un servicio al cliente coherente y la coordinación de la fuerza laboral en todas las operaciones globales.



Datos en tiempo real

Ve al instante el rendimiento de los agentes y los niveles de servicio para que puedas actuar rápidamente.



Seguimiento de la adherencia y la ocupación

Acceso instantáneo para optimizar la productividad y la calidad del servicio de tu equipo.



Ajustes automáticos del equipo

El sistema transfiere automáticamente los recursos en tiempo real para responder a demandas inesperadas.



Planificación de la capacidad

Alinea la planificación a largo plazo de tus agentes con el crecimiento del negocio y la demanda estacional.



Planificación flexible

Ofrece a los agentes opciones de horario flexibles para aumentar su compromiso y satisfacción.



Portal de self-service

Otorga a los agentes acceso a horarios, intercambios de turnos y solicitudes de tiempo libre, lo que reduce la sobrecarga administrativa.



Reducción de costes

Reduce los gastos administrativos y optimiza los niveles de personal para una cobertura adecuada.

ESPECIFICACIONES TÉCNICAS

WFM ofrece funcionalidad esencial con API abiertas para una variedad de personalizaciones, al tiempo que mantiene el cumplimiento de los estándares de seguridad y las regulaciones de la industria.



CANALES ADMITIDOS

Disponible por voz, correo electrónico, chat y redes sociales, según se solicite.



RÁPIDA IMPLEMENTACIÓN

Basado en la Cloud, permite una implementación fácil y rápida en unas pocas semanas.



API ABIERTAS

Construido sobre una arquitectura de API abierta para facilitar integraciones personalizadas.



INFORMES ROBUSTOS

Los informes intuitivos incluyen una función de búsqueda que permite un análisis más detallado.



SEGURIDAD Y CUMPLIMIENTO

Al igual que con todas nuestras soluciones, WFM cumple con los estándares y regulaciones de la industria, al tiempo que mantiene la seguridad y la privacidad de los datos.



PREGUNTAS FRECUENTES (FAQS)

¿Cómo puede WFM ayudar a mi Contact Center?

WFM resuelve problemas como los procesos manuales de contratación de personal, los largos tiempos de espera de los clientes, los desafíos relacionados con la gestión de los horarios de la fuerza laboral global y recopila información en tiempo real sobre el rendimiento, la adherencia y las tasas de ocupación de los agentes.

¿Qué hace que WFM con GoContact sea diferente de otras herramientas de WFM?

Ofrecemos pronósticos basados en IA adaptados a los canales de voz, así como análisis en tiempo real y herramientas de informes personalizables. De esta manera, puedes garantizar una dotación de personal precisa, así como una eficiencia operativa y una integración efectiva con tus sistemas actuales. Además, dado que estás contratando a través de GoContact, también simplificas tu facturación y tendrás un único punto de contacto para todo tu sistema CCaaS, incluido WFM.

¿Cómo ayuda WFM a mejorar la eficiencia de mi equipo?

Debido a que nuestro WFM utiliza pronósticos basados en IA, puedes predecir de manera proactiva las necesidades de personal para asegurarte de que siempre tengas el número correcto de agentes disponibles en función de tus patrones de demanda. Esto te permite reducir el exceso y la falta de personal, optimizar los costes de mano de obra y mejorar los niveles de servicio.

¿Cómo beneficia a mi equipo la supervisión constante de analytics?

Analytics brinda una vista inmediata del rendimiento de los agentes y los niveles de servicio al cliente. Esto te permite a ti y a tus gerentes tomar decisiones ágiles y basadas en datos, responder a los cambios operativos con mayor facilidad y mantener altos los estándares de servicio.