

WORKFORCE MANAGEMENT

Otimize a eficiência do seu Contact Center.



Workforce Management (WFM) baseado em IA que lhe permite ver e otimizar a performance e o envolvimento dos agentes.

WFM BASEADO EM IA

Facilite e torne mais preciso e menos demorado o planejamento da capacidade, a previsão, a gestão dos horários dos agentes e o planejamento intradiário. Com o WFM, pode:

- Otimizar a eficiência operacional através da monitorização das taxas de adesão e de ocupação;
- Utilizar IA para previsão e planificação;
- Melhorar a autonomia dos agentes com um portal de self-service.

AUMENTE A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

Reduza os custos com staff e melhore os níveis do seu serviço com previsões, planificações e *reports* mais fáceis e inteligentes. Com esta solução, pode:

- Monitorizar KPIs de forma mais consistente;
- Utilizar dados passados e análises preditivas para prever e planificar;
- Ajustar, automaticamente, os seus recursos.

WORKFORCE MANAGEMENT PARA O SEU CONTACT CENTER

Aumente a eficiência operacional e melhore a experiência dos agentes, mediante o acesso a funcionalidades adaptáveis, independentemente da complexidade das suas necessidades.



Previsão e planificação com base em IA

Aumente a precisão do número de agentes, reduza os custos e garanta a cobertura adequada, através da IA.



Programação de vários fusos horários

Mantenha a consistência do apoio ao cliente e a coordenação da força de trabalho em todas as operações globais.



Dados em tempo real

Veja, de forma instantânea, o desempenho dos agentes e os níveis de serviço para que possa agir rapidamente.



Acompanhamento da adesão e da ocupação

Acesso instantâneo para otimizar a produtividade da sua equipa e a qualidade do serviço.



Ajustes automáticos da equipa

O sistema transfere, automaticamente, recursos em tempo real para dar resposta a procura inesperadas.



Planeamento da capacidade

Alinhe o planeamento, a longo prazo, dos seus agentes com o crescimento do negócio e a procura sazonal.



Planificação Flexível

Ofereça opções de horários flexíveis aos agentes, para aumentar o seu envolvimento e satisfação.



Portal de self-service

Dê aos agentes acesso a horários, trocas de turnos e pedidos de folga, reduzindo a sobrecarga administrativa.



Redução de Custos

Reduza as despesas gerais administrativas e optimize os níveis de staff para uma cobertura adequada.



ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

O WFM oferece funcionalidades essenciais com APIs abertas para variadas personalizações, mantendo, em simultâneo, a conformidade com as normas de segurança e com os regulamentos da indústria.



CANAIS SUPORTADOS

Disponível por voz, email, chat e redes sociais, conforme solicitação.



IMPLEMENTAÇÃO RÁPIDA

Baseado na cloud, permite uma implementação fácil e rápida, em poucas semanas.



APIS ABERTAS

Construído sobre uma arquitetura de API aberta para facilitar integrações personalizadas.



REPORTS ROBUSTOS

Os *reports* intuitivos incluem uma funcionalidade de pesquisa que permite uma análise mais pormenorizada.



SEGURANÇA E CONFORMIDADE

Tal como acontece com todas as nossas soluções, o WFM cumpre as normas e regulamentações do setor, mantendo a segurança e a privacidade dos dados.



PERGUNTAS FREQUENTES (FAQS)

Como é que o WFM pode ajudar o meu Contact Center?

O WFM soluciona problemas como, por exemplo, os processos manuais de recrutamento de staff, os longos tempos de espera dos clientes, os desafios relacionados com a gestão dos horários da força de trabalho global, além de recolher informações, em tempo real, sobre o desempenho dos agentes, a adesão e as taxas de ocupação.

O que torna o WFM com a GoContact diferente das outras ferramentas de WFM?

Oferecemos previsões com base em IA adaptadas para canais de voz, bem como análises em tempo real e ferramentas de *reports* personalizáveis. Desta forma, pode garantir uma equipa precisa, bem como a eficiência operacional e uma integração eficaz com os seus sistemas atuais. Além disso, uma vez que está a contratar através da GoContact, também simplifica a sua faturação e terá um único ponto de contacto para todo o seu sistema CCaaS, incluindo o WFM.

Como é que o WFM ajuda a melhorar a eficiência da minha equipa?

Como o nosso WFM utiliza previsões baseadas em IA, pode prever, de forma proativa, as necessidades de staff, com o objetivo de garantir que tem sempre o número certo de agentes disponíveis, tendo por base os seus padrões de procura. Isto permite reduzir o excesso e a falta de staff, otimizar os custos laborais e melhorar os níveis de serviço.

Como é que a monitorização consistente do *analytics* beneficia a minha equipa?

O *analytics* dá-lhe uma visão imediata do desempenho dos seus agentes e dos níveis do atendimento ao cliente. Isto permite-lhe, a si e aos seus gestores, tomar decisões ágeis e baseadas em dados, responder a alterações operacionais mais facilmente e manter os padrões do serviço elevados.