



Enghouse
WORKFORCE
MANAGEMENT

Optimizando los equipos de trabajo en el Contact Center



Enghouse
Interactive

Workforce Management

La solución de Workforce Management de Enghouse Interactive, CxWFM, es una aplicación intuitiva, práctica y repleta de funciones avanzadas. Con herramientas de optimización de horarios de última generación y capacidades en tiempo real, CxWFM se adapta a Contact Centers de cualquier tamaño.

Gracias a su interfaz fácil de usar, bajos costos iniciales y rápida implementación, Enghouse CxWFM garantiza un Retorno de Inversión (ROI) en tan solo unos meses.

Diseñado y perfeccionado durante más de 20 años, CxWFM es un sistema verdaderamente amigable, creado para satisfacer las necesidades prácticas de nuestros clientes. Es la herramienta ideal para que los Contact Centers mejoren la experiencia tanto de sus clientes como de sus empleados, al mismo tiempo que permite a los gerentes identificar y reducir gastos operativos innecesarios.

Obtén ROI en
solo meses

Impulsa Mejoras Empresariales con Enghouse WFM

- Crea horarios optimizados y cumple con tus objetivos de SLA gracias al módulo de Forecasting de Enghouse CxWFM.
- Explora escenarios hipotéticos en minutos con la poderosa optimización de horarios de CxWFM.
- Genera reportes claros y precisos para identificar necesidades de capacitación y coaching en tus agentes.
- Facilita los intercambios de turnos, mejorando la satisfacción y el bienestar de los empleados.
- Adáptate rápidamente a cambios en tendencias y volúmenes con la gestión Intraday de CxWFM.
- Supervisa en tiempo real el cumplimiento de horarios desde el portal de supervisores de CxWFM.



Potente y sin esfuerzo

- El motor de optimización de última generación de Enghouse WFM genera horarios optimizados en minutos, permitiendo ajustes intradía y reactivaciones en un solo día para manejar imprevistos como ausencias o cambios en el volumen de llamadas.
- Recomienda los momentos más adecuados para reuniones y capacitaciones considerando los turnos programados y la curva objetivo.
- Simula niveles de dispositivos por cola para medir el cumplimiento de niveles de servicio y generar reportes de desbordamiento de colas en intervalos específicos.
- Prueba diferentes configuraciones para analizar el impacto y costo de tus horarios antes de publicarlos.
- Realiza análisis instantáneos sobre SLAs estimados en incrementos de 15 minutos.

Acceso Flexible para Agentes

- Los agentes pueden usar una interfaz web o una aplicación en tiempo real para comunicar disponibilidad, monitorear su desempeño, solicitar vacaciones e, incluso, intercambiar turnos con otros agentes.
- Los horarios de los agentes pueden publicarse en Outlook, iCal, Google Calendar, Android y iPhone.

Diseñado con el Usuario en Mente

- Enghouse CxWFM es un sistema de Workforce Management robusto y de nivel empresarial que se adapta a las necesidades de tu negocio, mejorando la experiencia del cliente y del empleado, mientras ahorra tiempo administrativo y reduce la sobre o infra-asignación de personal.



Forecasting

Utiliza el módulo de forecast de Enghouse CxWFM para llamadas entrantes y salientes, y genera pronósticos para otros canales como email, chat y redes sociales. Organizaciones con múltiples sitios o habilidades pueden dividir el tráfico en diferentes canales para pronosticar cada parte del negocio por separado.

Crea pronósticos en distintos escenarios, como presupuestos, simulaciones de crecimiento, variaciones estacionales y tendencias del mercado, teniendo en cuenta parámetros de eficiencia y desviaciones según sea necesario.

Pronostica llamadas entrantes y salientes, email, chat y redes sociales.

Reporting

Optimiza tu instancia de WFM con reportes opcionales seleccionados según tus necesidades. Supervisa llegadas tardías, salidas anticipadas y cumplimiento de pausas. Analiza información relevante sobre el rendimiento del Contact Center y de los agentes individuales.

El paquete de reportes de CxWFM genera indicadores clave de rendimiento (KPIs) valiosos para mejorar el desempeño organizacional y la experiencia del cliente. Usa los reportes de Real-Time Adherence y forecasting para realizar análisis intradía y ajustes de horarios que ayuden a cumplir con los acuerdos de nivel de servicio (SLAs).

Reportes incluyen tráfico de llamadas, desempeño de agentes, asistencia y tiempo de trabajo.



Monitoreo en Tiempo Real

Personaliza la herramienta gráfica de monitoreo en tiempo real de CxWFM para obtener datos actualizados sobre el estado de los agentes, ocupación y cumplimiento. Los líderes de equipo pueden monitorear actividades actuales, como agentes conectados y disponibles, ocupación y cumplimiento en porcentaje, tanto por grupo de trabajo como para todo el Contact Center

Soluciones de Workforce Management a tu Medida

Enghouse Interactive ofrece soluciones de WFM que funcionan para ti, empoderando a tu equipo clave en el Contact Center para gestionar eficientemente costos y recursos.

¿Tienes preguntas? Contáctanos para más información.

www.enghouseinteractive.com

contact.spalat@enghouse.com



Acerca de nosotros

Enghouse Interactive (EI), una filial de Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), es un proveedor global destacado de software, servicios y soluciones de video para Contact Centers, que ha estado sirviendo a miles de clientes durante más de 35 años. Las soluciones de Enghouse Interactive capacitan a los clientes para ofrecer experiencias excepcionales al transformar el Contact Center de un centro de costos en un potente motor de crecimiento.

Los valores fundamentales de Enghouse Interactive, la fiabilidad y la elección, son diferenciadores clave en el mercado global. La fiabilidad refleja la reputación de Enghouse Interactive por cumplir de manera constante con sus compromisos hacia clientes, personal, socios e inversores. La elección se manifiesta en la incomparable amplitud de su cartera de CX, que permite a los clientes optar entre una extensa variedad de soluciones, ya sea implementadas en las instalaciones, en la nube o en una plataforma híbrida. Al aprovechar una amplia gama de tecnologías y capacidades basadas en estándares abiertos, Enghouse Interactive facilita las integraciones avanzadas que requieren los clientes.

Al cumplir con los requisitos normativos locales y aceptar cualquier tecnología de telefonía, Enghouse Interactive asegura que sus clientes puedan ser contactados en cualquier momento, en cualquier lugar y a través de cualquier canal.



**Enghouse
Interactive**



Más info sobre
Enghouse Workforce Management



enghouseinteractive.com