



**Enghouse**  
WORKFORCE  
MANAGEMENT

## Otimização de Pessoal para Qualquer Contact Center



**Enghouse**  
Interactive

# Workforce Management

---

LA solução de Workforce Management da Enghouse Interactive, CxWFM, é uma aplicação intuitiva, prática e repleta de recursos avançados. Com ferramentas de otimização de horários de última geração e funcionalidades em tempo real, o CxWFM é adequado para contact centers de todos os tamanhos.

Graças à sua interface fácil de usar, baixos custos iniciais e rápida implementação, o Enghouse CxWFM oferece um Retorno sobre o Investimento (ROI) em apenas alguns meses.

Desenvolvido e aprimorado ao longo de mais de 20 anos, o CxWFM é um sistema verdadeiramente amigável, projetado para atender às necessidades práticas dos nossos clientes. É a ferramenta ideal para ajudar os contact centers a melhorar a experiência oferecida aos clientes e colaboradores, enquanto permite aos gestores identificar e reduzir custos operacionais desnecessários.

**Obtenha ROI em apenas meses**

## Impulsione Melhorias Empresariais com o Enghouse WFM

---

- Crie horários otimizados e atinja seus objetivos de SLA com o módulo de Forecasting do Enghouse CxWFM.
- Explore cenários hipotéticos em minutos com a poderosa otimização de horários do CxWFM.
- Gere relatórios claros e precisos para identificar necessidades de treinamento e coaching de seus agentes.
- Facilite trocas de turnos, melhorando a satisfação e o bem-estar dos colaboradores.
- Adapte-se rapidamente a mudanças de tendências e volumes com a gestão intradia do CxWFM.
- Monitore em tempo real o cumprimento de horários pelo portal de supervisores do CxWFM.



---

## Potente e sem esforço

- O motor de otimização de última geração do Enghouse WFM gera horários otimizados em minutos, permitindo ajustes intradia e reativações rápidas para lidar com imprevistos, como ausências ou alterações no volume de chamadas.
- Recomenda os momentos mais adequados para reuniões e treinamentos, considerando os turnos programados e a curva de metas.
- Simule níveis de dispositivos por fila para medir o cumprimento de níveis de serviço e gerar relatórios de desvio em intervalos específicos.
- Teste diferentes configurações para analisar o impacto e os custos dos horários antes de publicá-los.
- Realize análises instantâneas sobre SLAs estimados em incrementos de 15 minutos.

---

## Acesso Flexível para Agentes

- Os agentes podem usar uma interface web ou um aplicativo em tempo real para comunicar disponibilidade, acompanhar seu desempenho, solicitar férias e, opcionalmente, trocar turnos com outros agentes.
- Os horários dos agentes podem ser publicados no Outlook, iCal, Google Calendar, Android e iPhone.

---

## Projetado com o usuário em mente

O Enghouse CxWFM é um sistema robusto de Workforce Management, de nível empresarial, que se adapta às necessidades do seu negócio, melhorando a experiência de clientes e colaboradores, economizando tempo administrativo e reduzindo a superlotação ou subutilização de pessoal.



## Forecasting

---

Use o módulo de forecast do Enghouse CxWFM para chamadas recebidas e efetuadas, além de gerar previsões para outros canais, como e-mails, chats e redes sociais. Empresas com múltiplos sites ou habilidades podem dividir o tráfego em diferentes canais para prever cada parte do negócio separadamente.

Crie previsões para diferentes cenários, como orçamentos, simulações de crescimento, variações sazonais e tendências de mercado, considerando parâmetros de eficiência e desvios, conforme necessário.

**Preveja chamadas recebidas e efetuadas, e-mails, chats e redes sociais.**

## Reporting

---

Otimize sua instância de WFM com relatórios opcionais adaptados às suas necessidades. Monitore atrasos, saídas antecipadas e aderência a pausas. Analise informações relevantes sobre o desempenho do contact center e dos agentes individuais.

O pacote de relatórios do CxWFM gera indicadores-chave de desempenho (KPIs) valiosos para melhorar o desempenho organizacional e a experiência do cliente. Use os relatórios de Real-Time Adherence e forecasting para realizar análises intradia e ajustes de horários, ajudando a cumprir os acordos de nível de serviço (SLAs).

**Relatórios incluem tráfego de chamadas, desempenho de agentes, frequência e tempo de trabalho.**



# Monitoramento em tempo real

---

Personalize a ferramenta gráfica de monitoramento em tempo real do CxWFM para obter dados atualizados sobre o status dos agentes, ocupação e aderência. Os líderes de equipe podem acompanhar as atividades em tempo real, como o número de agentes conectados e disponíveis, além da ocupação e aderência por grupo de trabalho ou por todo o contact center.

## Soluções de Workforce Management sob Medida

---

A Enghouse Interactive oferece soluções de WFM que funcionam para você, capacitando sua equipe principal de contact center a gerenciar custos e recursos de forma eficiente. Além da solução proprietária CxWFM, oferecemos integração com ferramentas de excelência, como Teleopti da Calabrio.

**Tem dúvidas? Entre em contato para mais informações.**

[www.enghouseinteractive.com](http://www.enghouseinteractive.com)

[contact.spalat@enghouse.com](mailto:contact.spalat@enghouse.com)



## Acerca de nós

A Enghouse Interactive (EI), uma subsidiária da Enghouse Systems Limited (TSX: ENGH), é uma fornecedora global de destaque em software, serviços e soluções de vídeo para contact centers, atendendo milhares de clientes há mais de 35 anos. As soluções da Enghouse Interactive permitem que os clientes proporcionem experiências excepcionais, transformando o Contact Center de um centro de custos em um robusto motor de crescimento.

Os valores fundamentais de confiabilidade e escolha da Enghouse Interactive constituem diferenciais significativos no mercado global. A confiabilidade reflete a reputação da Enghouse Interactive em cumprir de forma consistente os seus compromissos com clientes, colaboradores, parceiros e investidores. A escolha manifesta-se na incomparável amplitude do seu portfólio CX, permitindo aos clientes optar entre uma vasta gama de soluções, sejam elas implementadas localmente, na nuvem ou numa plataforma híbrida. Ao aproveitar uma diversidade de tecnologias e capacidades baseadas em padrões abertos, a Enghouse Interactive facilita as integrações avançadas que os clientes demandam.

Ao satisfazer os requisitos regulamentares locais e aceitar qualquer tecnologia de telefonia, a Enghouse Interactive assegura que os seus clientes podem ser contactados a qualquer momento, em qualquer lugar e através de qualquer canal.



Mais info  
Enghouse Workforce Management



[enghouseinteractive.com](https://enghouseinteractive.com)