



CxWFM

Adapter le personnel aux objectifs d'expérience client (CX)

Aperçu de la solution & fonctionnalités

CxWFM est un système de gestion du personnel intuitif et riche en fonctionnalités, offrant une optimisation des horaires de pointe et des fonctionnalités en temps réel. Grâce à une interface facile d'utilisation, des coûts initiaux réduits et un déploiement rapide, CxWFM produit des résultats en quelques semaines seulement après son lancement.

Bénéficiez d'une meilleure satisfaction de vos collaborateurs et des clients tout en réduisant les coûts d'exploitation.

- Des prévisions vous permettant de créer des plannings optimisés afin d'atteindre les SLA ciblés
- Une optimisation rapide et puissante des plannings en seulement 2 minutes, vous permettant d'explorer rapidement divers scénarios hypothétiques
- Des rapports de performance, pouvant aider à identifier les besoins de formation et d'accompagnement des agents
- Des demandes et des échanges de quarts faciles, rendant les agents plus heureux et ayant ainsi un impact positif sur le CX
- Gestion intra journalière, vous permettant de répondre rapidement à l'évolution des tendances et du volume d'appels
- Adhésion en temps réel depuis le portail superviseur, vous permettant de repérer rapidement tout problème lié au statut d'un

Utilisateurs cibles

- Centres de contact de 30 à 500 agents, principalement axés sur les appels entrants
- Prestataires de services de santé
- Services financiers
- Compagnies d'assurance
- Gouvernement/secteur public, fournisseurs
- Entreprises de haute technologie
- Organisations de services

Cas d'utilisation

- Planifier les agents hybrides et à distance
- Planifier de manière proactive les changements saisonniers du volume d'appels
- Respecter les lois du travail et les politiques de l'entreprise
- Suivre les compétences, certifications et besoins en matière de formation des employés

Avantages

- Amélioration de l'expérience client
- Réduction des coûts salariaux en minimisant les sureffectifs
- Réduction du travail administratif
- Amélioration du suivi
- Amélioration de l'engagement des agents et réduction de l'attrition

