



Impact 360
Система управления трудовыми
ресурсами

УПРОЩЕНИЕ ПРОГНОЗИРОВАНИЯ И ПЛАНИРОВАНИЯ

Сегодня успех бизнеса напрямую зависит от качества обслуживания клиентов и объемов общения с ними. В процессе составления прогнозов и планов приходится учитывать множество факторов: распределенное расположение офисов организации, расширенные мультимедийные возможности, квалификацию и предпочтения персонала. Поэтому эти задачи трудновыполнимы без тщательного анализа.

Решения Verint® Witness Actionable Solutions™ могут помочь Вам. Мы предлагаем **Impact 360® Workforce Management** — испытанный и удобный для использования комплекс ПО и услуг, упрощающий задачи прогнозирования и планирования. В системе также реализованы развитые функции управления производительностью и обучения на основе практических примеров. Система Impact 360 Workforce Management позволит Вам сократить расходы, приведя численность персонала в соответствии с рабочей нагрузкой, получить возможности для развития бизнеса, а также повысить производительность труда работников и обеспечить их удержание.

Impact 360 Workforce Management – составная часть системы Impact 360 – аналитического комплекса Verint Witness Actionable Solutions для оптимизации использования рабочей силы. В Impact 360 реализованы функции контроля качества, записи TDM и IP, анализа речевых сигналов и данных, управления трудовыми ресурсами, управления производительностью, электронного обучения и управления обратной связью с потребителем. Это единое решение для анализа взаимодействия с клиентами, повышения производительности труда сотрудников и оптимизации процессов обслуживания клиентов. С помощью Impact 360 Ваши центры обработки вызовов, филиалы и дополнительные офисы смогут собирать, распространять и использовать информацию, которая позволит Вам быстрее принимать решения. Имея единый координированный источник поддержки, обслуживания и сопровождения, Вы сможете получать дополнительную выгоду.

Теперь Вы сможете:

- Точно прогнозировать ежедневную и долговременную нагрузку, отслеживать изменения рабочей нагрузки в течение дня, сравнивать реальные значения с прогнозами и быстро предпринимать соответствующие действия.
- Разрабатывать оптимальные и экономически эффективные планы, обеспечивающие постоянное соответствие заданным уровням обслуживания, полностью использовать опыт и предпочтения своих сотрудников, оценивать качество их работы, а также поддерживать контакт-центры, ориентированные на обработку входящих или исходящих вызовов, собственные (in-house), аутсорсинговые и виртуальные центры обработки вызовов, а также обслуживать клиентов во вспомогательных офисах.
- Контролировать соблюдение правил работы сотрудниками, просматривая информацию о результатах их телефонных переговоров и других активностей на одном экране, анализировать записи этих контактов для лучшего понимания ситуации и инструктировать работников.
- Отслеживать, анализировать и контролировать эффективность работы персонала с помощью ключевых показателей результативности (key performance indicator, KPI), отображаемых в оценочных таблицах на основе ролей.
- Автоматически обучать сотрудников передовым методам работы прямо на рабочих местах, повышать их мастерство, информировать об обновлениях и изменениях политики, а также проводить обучение без снижения уровня обслуживания.

В СИСТЕМЕ IMPACT 360 WORKFORCE MANAGEMENT РЕАЛИЗОВАНО МНОЖЕСТВО ФУНКЦИЙ:

- Контроль соблюдения установленных правил работы
- Создание контента
- Управление обучением
- Прогнозирование и планирование рабочего времени
- Ведение оценочных таблиц ключевых показателей результативности
- Управление трудовыми контрактами
- Стратегическое планирование
- Управление отпусками

ЭФФЕКТИВНОЕ ПЛАНИРОВАНИЕ КАДРОВОЙ ПОЛИТИКИ И УПРАВЛЕНИЕ ПЕРСОНАЛОМ

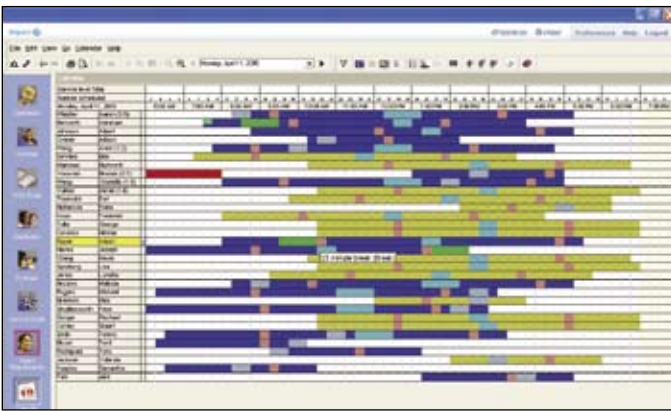
Расходы на персонал достигают 70% от затрат на содержание центров обработки вызовов и дополнительных офисов, поэтому особую важность приобретают эффективное планирование кадровой политики и управление персоналом.

Система Impact 360 Workforce Management позволяет оценивать и развивать индивидуальные способности каждого работника, приводить их знания и опыт в соответствие с задачами Вашего бизнеса и потребностями клиентов, а затем составлять оптимизированные планы работы. В результате Вы сможете сократить риск раздувания штатов, свести к минимуму объем сверхурочной работы, определять для каждого работника наиболее подходящее расписание работы, составлять график отпусков и сократить количество внештатных работников. Более того, Impact 360 Workforce Management позволяет автоматизировать стандартные административные задачи, поэтому менеджеры контакт-центра смогут сосредоточиться на повышении квалификации своего персонала.

Даже если Ваш центр обработки вызовов управляется сторонней организацией (аутсорсинговый контакт-центр), Вы можете согласовать с ней необходимое количество персонала и ввести эти данные в систему Impact 360 Workforce Management, чтобы получить полную картину рабочей нагрузки и доступных ресурсов. Это позволит Вам составлять более точные прогнозы уровней обслуживания, и принимать более взвешенные решения по составлению ежедневных планов работы – даже если аутсорсинговый контакт-центр использует систему управления персоналом другого поставщика.

В СИСТЕМЕ IMPACT 360 WORKFORCE MANAGEMENT РЕАЛИЗОВАНО МНОЖЕСТВО ФУНКЦИОНАЛЬНЫХ ВОЗМОЖНОСТЕЙ:

Прогнозирование и планирование – точное прогнозирование является основой управления персоналом. Impact 360 Workforce Management интегрируется с Вашей системой автоматического распределения вызовов и с системой исходящих обзвонков, и может непосредственно использовать данные, накопленные в этих системах. Вы можете выбирать, объединять и изменять накопленные данные, чтобы получить возможность прогнозировать объемы будущих контактов, время обслуживания клиентов, внутренний и внешний трафик на ежедневной или еженедельной основе. Вы также можете задавать профили для моделирования реакции на повторяющиеся события и условия.



С помощью Impact 360 Workforce Management Вы сможете составлять оптимизированные графики рабочих смен с учетом затрат, уровней обслуживания и предпочтений работников.

Impact 360 Workforce Management поможет Вам составлять оптимальные графики работы с точностью до четверти часа, сбалансированные с точки зрения рабочих смен и модели работы, расписания перерывов, продолжительности разговоров, знаний, опыта и предпочтений конкретных работников, а также установленных уровней обслуживания. Приведение численности персонала в соответствие с реальным объемом контактов с клиентами, позволяет сократить затраты.

Например, Вы сможете:

- Планировать работу центров обработки вызовов, используя различные режимы обработки контактов: только одного вида, смешанный режим или переключаясь между задачами.
- Создавать прогнозы и графики рабочих смен – а также отслеживать вызовы и контролировать соблюдение правил работы персоналом центров обработки вызовов и служб обслуживания клиентов, работающих с исходящими вызовами и в смешанном режиме (входящие и исходящие вызовы).
- Планировать совещания или обучение сотрудников без снижения уровня обслуживания. Автоматически поддерживать соответствие законодательным и профсоюзным нормам с помощью исчерпывающего набора правил работы.

- Создавать общие прогнозы и графики работы на уровне всей организации, выполнение которых будет контролироваться централизованно, или децентрализованные графики для принятия решений на уровне отдельных офисов.
- Составлять планы с учетом опыта сотрудников, соответствующие Вашей стратегии маршрутизации контактов.
- Создавать рабочие группы и планировать их работу и обучение, а также обеспечивать выполнение договоренностей с сотрудниками, касающихся, например, проведения сотрудниками совместных мероприятий или социального обеспечения детей.

Планирование, соблюдение правил и управление – экран «Pulse» в системе Impact 360 Workforce Management позволяет отслеживать ключевые параметры работы, и Вы сможете немедленно выполнять корректирующие действия. На этом экране в реальном времени графически отображаются прогнозируемые, фактические и расчетные объемы контактов, время разговора, статистические данные по уровням обслуживания, а также другая важная информация. В случае отклонения от плановых показателей Вы можете организовать автоматическую рассылку предупреждений по электронной почте или с помощью всплывающих окон, а также использовать выявленные тенденции для изменения прогнозов, планов и перераспределения персонала.

Система ежедневного планирования позволяет:

- Собирать и анализировать фактические, прогнозируемые и требуемые статистические данные, используя отдельные или групповые запросы.
- Просматривать отклонения от основных показателей функционирования центра обработки вызовов в процентах или абсолютных единицах.
- Оценивать тенденции и накопленные данные.
- Находить, понимать и с упреждением реагировать на изменения планов.
- Планировать сверхурочную работу или предоставлять сотрудникам добровольные отпуска в случае недостатка или избытка рабочей силы.

Impact 360 Workforce Management позволяет наблюдать за деятельностью универсальных центров обработки вызовов, а также центров обработки вызовов, ориентированных на входящие или исходящие контакты, для получения полной картины отношения персонала к работе. Вы сможете одновременно сравнивать фактические затраты времени на телефонные или не телефонные контакты и прочие активности агентов с запланированными показателями, следить за добросовестностью персонала и принимать участие в разрешении проблем. Так Вы сможете оптимизировать штатное расписание своего центра обработки вызовов. Менеджеры контакт-центра будут мгновенно получать оповещения о нарушениях, чтобы как можно быстрее разрешать проблемы. Они могут использовать функции мониторинга в реальном времени и просматривать информацию о состоявшихся контактах, чтобы выявлять причины нарушения установленного порядка работы. Функция расширенного анализа отклонений позволяет контролировать деятельность каждого работника в реальном времени в течение всего дня в графическом виде, позволяет супервизорам подтверждать или не подтверждать обоснованность отклонений с ежеминутным обновлением.

В Impact 360 Workforce Management предусмотрена единая точка управления виртуальными и распределенными центрами обработки вызовов. Можно также принимать решения, касающиеся отдельных офисов. Если в состав Вашей организации входят несколько центров, Вы можете накапливать информацию, чтобы получать полную картину деятельности компании в целом.



Экран проверки соответствия установленным правилам позволяет сравнивать фактические результаты общения Ваших сотрудников с клиентами с запланированными показателями, следить за добросовестностью персонала и принимать участие в разрешении проблем.

Система самообслуживания сотрудников – Impact 360 Workforce Management позволяет Вашим работникам самостоятельно следить за выполнением личных планов, без снижения уровня обслуживания. Это способствует подтяжке морального духа и удержанию работников. В то же время Ваши менеджеры могут сосредоточиться на более критичных областях, таких как обучение персонала и повышение производительности труда.

С помощью Web-обозревателя сотрудники смогут:

- Выбирать предпочтительное время начала рабочего дня и выходные дни в течение недели.
- Просматривать установленные планы и информацию об отгулах, проверять состояние запросов на изменение графика работы, условий контракта, предоставление выходных дней и отпусков.
- Подавать запросы на изменение графика работы и обсуждать соответствующие условия в режиме онлайн. Все запросы автоматически отслеживаются системой разрешения конфликтов и передаются менеджерам, что ускоряет и упрощает их обработку.
- Создавать, отзываться и вносить в лист ожидания запросы на предоставление отгулов, даже на неполный рабочий день.

Impact 360 Workforce Management не только позволяет автоматизировать управление контрактами, но также обеспечивает большую степень справедливости при их заключении. Автоматизированная система учитывает такие факторы, как трудовой стаж, должность, а также поощрительные баллы, и соответственно выполняет кадровые перемещения. Менеджеры или руководители могут присваивать сотрудникам поощрительные баллы за особое старание, и работники могут использовать их для продвижения по служебной лестнице. Система также немедленно извещает сотрудников о возможностях досрочного повышения по службе.

Стратегическое планирование – в Impact 360 Strategic Planner реализованы функции долгосрочного планирования функционирования современных универсальных центров обработки вызовов. С помощью этой системы Вы сможете распределять ресурсы в соответствии с планируемыми потребностями клиентов и задачами компании, разрабатывать сценарии немедленного реагирования на возникающие проблемы, чтобы оптимизировать затраты, уровни обслуживания, доходы и кадровый состав. Strategic Planner поможет Вам повысить уровни обслуживания, избавиться от ненужных расходов, а также распознавать и предотвращать кризисные ситуации.

Оценочные таблицы ключевых показателей результативности (KPI) – Impact 360 Workforce Management позволяет вести оценочные таблицы на основе ролей для измерения производительности труда персонала. Эти таблицы включают всесторонний набор predeterminedных ключевых показателей результативности. Вы также можете добавлять свои критерии, чтобы все сотрудники организации могли видеть, как они выполняют свои обязанности по отношению к поставленным целям. Просматривая таблицы ключевых показателей результативности, Вы можете мгновенно переключиться на экран с накопленной информацией или с данными о соблюдении трудовой дисциплины работником, сравнивать производительность работы отдельных сотрудников или подразделений, автоматически отправлять сотрудников на узкоспециализированные курсы электронного обучения.

eLearning – эта функциональная возможность позволяет автоматически формировать курсы электронного обучения сотрудников без снижения уровня обслуживания. С помощью Impact 360 Content Producer можно легко преобразовывать записи о плодотворном общении с клиентами в интерактивные курсы электронного обучения. Учебные материалы можно автоматически отправлять на рабочие места сотрудников на основе анализа показателей производительности и оценки качества их работы. Работники, желающие повысить свою квалификацию, также могут выбирать соответствующие курсы самостоятельно. Вход на главную страницу eLearning возможен непосредственно из интерфейса системы управления персоналом. Руководители могут отслеживать степень освоения материалов.

Централизованная система администрирования и отчетности – в Impact 360 реализована централизованная система администрирования и отчетности, позволяющая упростить управление и снизить совокупную стоимость владения. В системе предусмотрен исчерпывающий набор стандартных predeterminedных отчетов. Вы также можете создавать собственные формы отчетности для проведения специализированного анализа.

Дополнительные функции – кроме стандартных и опциональных функций, рассмотренных выше, в системе Impact 360 компании Verint Witness Actionable Solutions имеются дополнительные возможности, которые помогут Вам в решении конкретных задач, характерных для Вашего бизнеса. Дополнительную информацию можно получить у представителя Verint Witness Actionable Solutions.

СОВЕТЫ И РЕКОМЕНДАЦИИ ОТ КОНСУЛЬТАНТОВ МИРОВОГО КЛАССА

Verint Impact Services – комплекс профессиональных услуг, которые помогут Вам получить максимальную отдачу от инвестиций.

Эти услуги включают разработку модели, техническую поддержку, обучение, управление изменениями, контроль производительности и консультации по выбору решений. Вы можете быть уверены в том, что наши высокопрофессиональные консультанты досконально разберутся в задачах Вашего бизнеса. Они заинтересованы в Вашем успехе.

О компании Verint Witness Actionable Solutions

Verint® Witness Actionable Solutions™ – лидирующая аналитическая компания, специализирующаяся в области оптимизации использования рабочей силы. Ее решения помогают организациям завоевывать доверие клиентов, искать тенденции развития бизнеса, понимать основные причины поведения работников и клиентов, а также повышать степень удовлетворения клиентов, обслуживаемых центрами обработки вызовов, филиалами и дополнительными офисами.

Verint. Powering Actionable Intelligence®.

Компания Verint Systems – ведущий поставщик практических интеллектуальных решений (actionable intelligence™ solution) для оптимизации деятельности организаций и уровней безопасности. Более 10 тысяч компаний в 150 странах мира выбрали решения Verint для повышения эффективности работы, получения конкурентных преимуществ и повышения уровня защиты сотрудников, ресурсов и инфраструктуры.



marketing.emea@verint.com
+44(0)1932 839500
www.verint.com
241 Brooklands Road,
Weybridge,
Surrey, KT13 0RH, UK
Май 2008 года
WAIM0208011B

Незаконное использование, копирование или изменение этого документа полностью или частично без письменного разрешения компании Verint Systems строго запрещено. Verint Systems не дает никаких гарантий в отношении правильности или полноты его содержания, и оставляет за собой право изменять этот документ в любое время без уведомления.

Функциональные возможности систем, упомянутых в этом документе, могут изменяться. Чтобы получить информацию о возможностях и характеристиках имеющейся продукции, свяжитесь с компанией Verint. Все торговые марки, упомянутые в данном документе и отмеченные символами ® или TM, являются зарегистрированными торговыми марками или торговыми марками корпорации Verint Systems и ее подразделений. Другие наименования и товарные знаки являются собственностью своих законных владельцев.

Корпорация Verint Systems © 2008 г. Все права защищены.