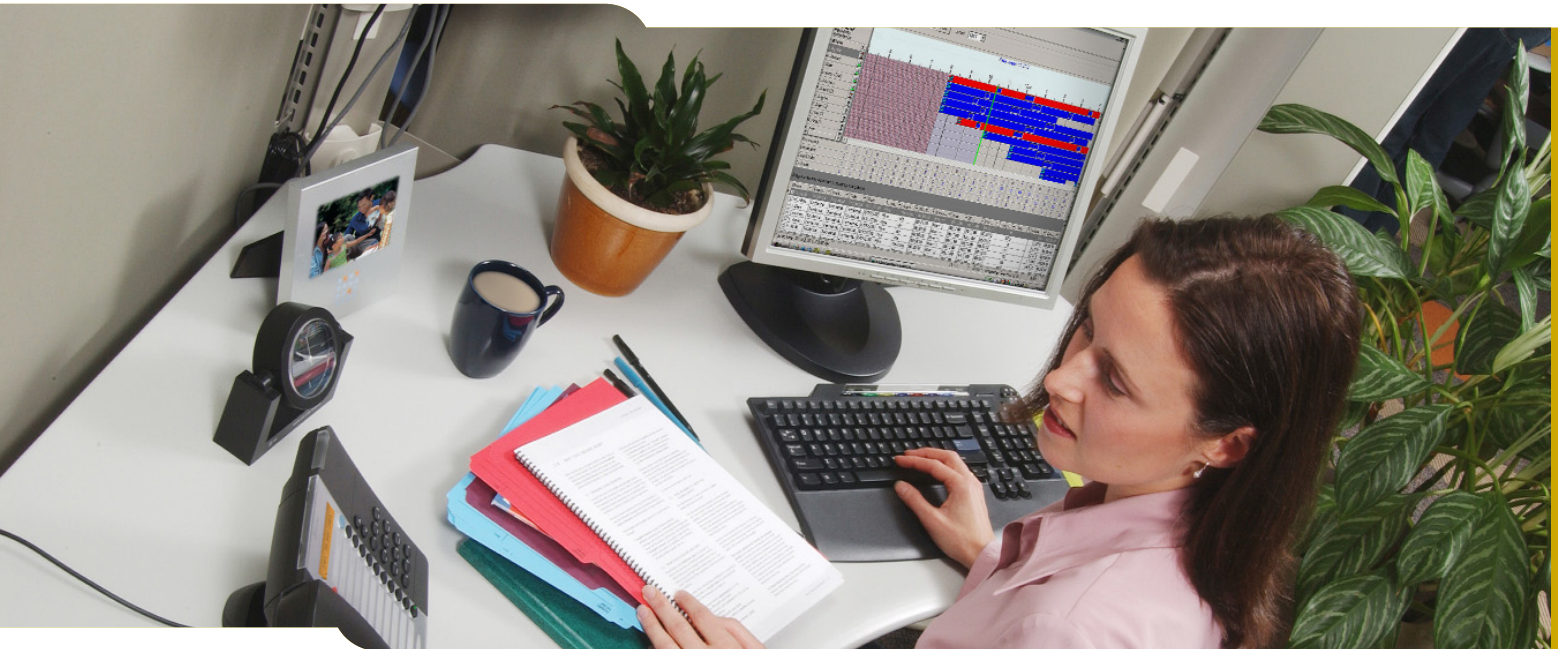


## 6125 | Real-Time Schedule Adherence



Supervisors moeten weten hoe hun agenten presteren ten opzichte van de planning, zodat zij snel afwijkingen kunnen identificeren en kunnen reageren voordat het serviceniveau in het gedrang komt. In één oogopslag moeten zij kunnen zien hoeveel agenten beschikbaar zijn voor het aannemen van binnenkomende gesprekken, hoeveel agenten pauze nemen en of de agenten die een pauze nemen Maak bezet of Niet storen hebben ingeschakeld.

### Het antwoord van Mitel Networks

De toepassing Mitel Networks™ 6125 Real-Time Schedule Adherence vormt een toevoeging aan Mitel Networks 6120 Contact Center Scheduling. Met 6125 Real-Time Schedule Adherence en 6120 Contact Center Scheduling kunnen supervisors:

- Dagelijkse schema's opzetten voor het contactcenter door ploegen, pauzes, lunchtijden en taken toe te wijzen aan elke agent in uw organisatie met 6120 Contact Center Scheduling
- Parameters opstellen op basis van geplande gebeurtenissen, zoals begin werktijd, pauzes, lunchtijden, taken en einde werktijd en deze koppelen aan ACD-gebeurtenissen in het contactcenter via 6125 Real-Time Schedule Adherence. Zo kan bijvoorbeeld met 6125 Real-Time Schedule Adherence het begin van de werktijd van een agent worden gekoppeld aan een gebeurtenis "Aanmelding" op het telefoontoestel.

### Voordelen voor contactcenters

Met 6125 Real-Time Schedule Adherence kunnen supervisors controleren of agenten hun werkzaamheden met en zonder telefoon uitvoeren zoals gepland in 6120 Contact Center Scheduling. Met 6125 Real-Time Schedule Adherence kunt u onmiddellijk zien:

- Welk percentage agenten tot dusverre de geplande taken heeft uitgevoerd die dag
- Welke agenten zich niet aan de planning houden
- Welke agent zich het langste niet aan de planning houdt
- Of uw agenten zich op het juiste tijdstip in de juiste wachtrijen bevinden
- Het gemiddelde nalevingspercentage voor de groep

Funcie	Beschrijving	Voordeel
<b>Naleving werkplanning agenten</b>		
ACD-status	De dagelijkse dienst van elke agent vergelijken met hun huidige ACD-status om te bepalen of zij zich aan de planning houden.	Supervisors kunnen in één oogopslag zien of elke agent zich aan de planning houdt en bepalen of het serviceniveau afneemt, zodat zij onmiddellijk handelend kunnen optreden.
Geplande taken zonder telefoon	Supervisors kunnen werkzaamheden met of zonder telefoon definiëren in 6120 Contact Center Scheduling. Supervisors kunnen vervolgens nalevingsparameters definiëren voor typen taken en controleren in hoeverre agenten zich houden aan de planning wat betreft papierwerk, vergaderingen, training, uitgaande gesprekken en nog veel meer.	Supervisors kunnen snel zien of een agent de toegewezen taken heeft uitgevoerd en hen op de hoogte stellen als dit niet het geval is.
<b>Beheerprogramma's</b>		
Realtime weergave agenten	In 6125 Real-Time Schedule Adherence worden de naam van elke agent, diens huidige status en gebeurtenissen tijdens werktijd weergegeven in één enkel overzicht.	Supervisors kunnen in één oogopslag de huidige status van elke agent bekijken.
Historisch nalevingsoverzicht	Supervisors kunnen historische schema's en diensten in hun eigen tempo bekijken in gesimuleerde realtime. Zij kunnen de werkstroom van elke agent bekijken en nagaan hoe lang zij zich al dan niet aan de planning houden.	Supervisors zijn in staat gebeurtenissen in het verleden te analyseren en te bepalen wanneer en waarom een agent niet volgens de gedefinieerde parameters heeft gewerkt. Vervolgens kan met behulp van training herhaling van vergelijkbare situaties worden voorkomen.
Aanpasbare alarmen	Supervisors kunnen drempelniveaus voor alarmen instellen voor parameters op basis van hun tolerantieniveaus. Tijdsbalken veranderen van kleur als waarschuwing voor supervisors dat van de planning wordt afgeweken.	Supervisors worden onmiddellijk op de hoogte gesteld van afwijkingen van de planning die kunnen resulteren in lagere serviceniveaus voor klanten en kunnen vervolgens maatregelen nemen ter correctie.
Nalevingspercentage per dienst	In 6125 Real-Time Schedule Adherence wordt een gegevensraster weergegeven met het percentage van de tijd dat elke agent of agentgroep volgens planning heeft gewerkt tijdens hun dienst.	Supervisors kunnen controleren hoe individuele agenten of agentgroepen presteren en of zij zich aan de planning houden, en kunnen hierover feedback geven. Bovendien kunnen zij ervoor zorgen dat agenten zich aan hun werktijden houden en aan de prestatienormen voor het werk voldoen.
Filtering	Bij het bekijken van een agentgroep kunnen supervisors de agenten sorteren op basis van de hoeveelheid tijd dat zij zich niet aan de planning hebben gehouden. Ook kunnen zij een subset van agenten bekijken.	Supervisors kunnen de weergave sorteren en agenten identificeren die zich het langst niet aan de planning hebben gehouden.

## Systemeisen voor 6125 Real-time Schedule Adherence

Communicatieplatformen	Servers	PC Werkstations (optioneel)
Mitel Networks SX-200® Lightware™ 17, versie 4 of hoger Mitel Networks SX-2000® Lightware 29 of hoger Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform (ICP), alle versies	Mitel Networks 6110 Contact Center Management, versie 4.0+ 6120 Contact Center Scheduling, versie 4.0+ Microsoft® Windows® 2000+ Server Microsoft SQL 2000 Server Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium® IV – 2,4 GHz 1 GB RAM 30 GB harde schijf Netwerkkkaart	Microsoft Windows 98, 2000+ of XP Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium III – 350 MHz 256 MB RAM 20 GB harde schijf Netwerkkkaart

<b>Mitel Networks</b> Jupiterstraat 5 - 7 2132HC Hoofddorp The Netherlands Tel: +31 (0)23 5541 000 Fax: +31 (0)23 5541 001	<b>Mitel Networks Ltd</b> Mitel Business Park Portskewett, Caldicot NP26 5YR, UK Sales: 0870 9093030 Int: +44 1291 430 000
---	---

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



DIT DOCUMENT IS ALLEEN BEDOELD TER INFORMATIE. De informatie in dit document is volgens Mitel actueel vanaf de datum van publicatie en kan zonder waarschuwing vooraf worden gewijzigd. Mitel is niet verantwoordelijk voor eventuele fouten of weglatingen in dit document en heeft geen verplichtingen aan u met betrekking tot de informatie in dit document.

M MITEL (design) is een gedeponeerd handelsmerk van Mitel Networks Corporation. Alle andere namen van producten en diensten hierin zijn gedeponeerde handelsmerken van hun respectievelijke eigenaren.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Alle rechten voorbehouden.

GD 7294 PN 51007060RA-DU