

6125 | Real-Time Schedule Adherence



I supervisori devono essere informati su ciò che stanno facendo i loro agenti rispetto a quanto pianificato in modo da poter individuare rapidamente eventuali scostamenti e rispondere prima che i livelli di servizio ne risentano. Devono sapere rapidamente quanti agenti sono disponibili a ricevere i contatti in entrata, quanti agenti sono in pausa e se gli agenti in pausa hanno attivato l'opzione Occupato o Non disturbare.

La risposta di Mitel Networks

Mitel Networks™ 6125 Real-Time Schedule Adherence è un'applicazione aggiuntiva per Mitel Networks 6120 Contact Center Scheduling. L'utilizzo di 6125 Real-Time Schedule Adherence e 6120 Contact Center Scheduling consente ai supervisori di:

- Creare piani giornalieri per il contact center assegnando turni, intervalli, pause pranzo e progetti a ciascun agente dell'azienda mediante 6120 Contact Center Scheduling
- Creare parametri di rispetto degli eventi pianificati che comprendono l'inizio del turno, intervalli, pause pranzo, progetti e fine del turno e di associarli a eventi ACD del contact center mediante 6125 Real-time Schedule Adherence. Con 6125 Real-Time Schedule Adherence, ad esempio, è possibile associare l'inizio del turno di un agente a un evento "Accesso" sull'apparecchio telefonico

Vantaggi per il contact center

Con 6125 Real-Time Schedule Adherence, i supervisori possono assicurarsi che le prestazioni degli agenti nello svolgimento dei loro incarichi al telefono o amministrativi siano conformi a quanto pianificato in 6120 Contact Center Scheduling. Con 6125 Real-Time Schedule Adherence è possibile conoscere istantaneamente:

- Quale percentuale degli agenti ha rispettato le operazioni pianificate fino alla data odierna
- Quali agenti non stanno rispettando il piano
- Quale agente non ha rispettato i piani per il periodo più lungo
- Se gli agenti sono nelle code giuste negli orari corretti
- La percentuale media di rispetto per il gruppo

Funzionalità	Descrizione	Vantaggio
Rispetto dei turni agente		
Per stato ACD	Confronta il turno giornaliero di ogni agente con lo stato ACD per stabilire se il piano è stato rispettato.	I supervisori possono vedere immediatamente se gli agenti hanno rispettato i parametri pianificati per un turno e stabilire se il livello di servizio sta calando e quindi è necessaria un'azione immediata.
Per operazioni amministrative pianificate	In 6120 Contact Center Scheduling i supervisori possono definire attività al telefono o amministrative, quindi definire i parametri di rispetto per i tipi di progetto e monitorarne l'osservanza per operazioni amministrative, riunioni, addestramento, chiamate in uscita e altro.	I supervisori possono vedere rapidamente se un agente ha rispettato i compiti assegnati e informarlo in caso negativo.
Strumenti di gestione		
Visualizzazione in tempo reale degli agenti	6125 Real-Time Schedule Adherence consente di visualizzare il nome di ciascun agente, lo stato corrente e gli eventi del turno in un'unica schermata.	I supervisori possono vedere immediatamente lo stato corrente di ogni agente.
Cronologia del rispetto dei piani	I supervisori possono visualizzare la cronologia di piani e turni nei tempi ritenuti più opportuni simulando la modalità in tempo reale, visualizzare il flusso di lavoro di ciascun agente e vedere in quali momenti il piano è stato o meno rispettato.	Consente ai supervisori di analizzare eventi passati e di stabilire quando e perché un agente non ha rispettato i parametri del proprio turno. Per evitare problemi simili in futuro, è possibile fornire un adeguato addestramento.
Allarmi personalizzabili	I supervisori possono definire allarmi di soglia per i parametri di rispetto basati sui livelli di tolleranza. Gli eventi sulla barra del tempo cambiano colore per segnalare ai supervisori gli scostamenti dal piano.	I supervisori ricevono immediata notifica dei casi di mancato rispetto che possono determinare una riduzione del servizio ai clienti e intraprendere azioni correttive.
Percentuale di rispetto per il turno	6125 Real-Time Schedule Adherence consente di visualizzare una griglia di dati che evidenzia la percentuale di tempo in un turno in cui un agente o un gruppo di agenti ha rispettato i piani.	I supervisori possono tenere traccia e fornire un feedback delle prestazioni e del rispetto del turno dei singoli agenti o di gruppi di agenti e assicurarsi che gli agenti rispettino i propri turni e gli standard di prestazioni durante lo svolgimento delle loro mansioni.
Filtro	Quando viene visualizzato un gruppo di agenti, i supervisori possono ordinare gli agenti in base alla durata della condizione di mancato rispetto oppure visualizzare un sottoinsieme di agenti.	I supervisori possono ordinare la schermata per identificare gli agenti che hanno accumulato il maggior tempo di mancato rispetto.

Requisiti di sistema per 6125 Real-time Schedule Adherence

Piattaforme di comunicazione	Server	Workstation (facoltative)
Mitel Networks SX-2000® Lightware™ 17, versione 4 o successiva Mitel Networks SX-2000® Lightware 29 o successivo Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform (ICP), tutte le versioni	Mitel Networks 6110 Contact Center Management, versione 4.0+ 6120 Contact Center Scheduling, versione 4.0+ Microsoft® Windows® 2000+ Server Microsoft SQL 2000 Server Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium® IV - 2.4 GHz 1 GB di RAM Disco rigido da 30 GB Scheda di rete	Microsoft Windows 98, 2000+ o XP Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium III – 350 MHz 256 MB di RAM Disco rigido da 20 GB Scheda di rete
	Mitel Networks Italia Centro Direzionale Milano Oltre Palazzo Leonardo Via Cassanese 20090 Segrate (MI), Italia Int: +39 02 213023 1 Fax: +39 02 21302 333	Mitel Networks Ltd Mitel Business Park Portskewett, Caldicot NP26 5YR, UK Sales: 0870 9093030 Int: +44 1291 430 000

www.mitel.com

IL PRESENTE DOCUMENTO VIENE FORNITO ESCLUSIVAMENTE A SCOPO INFORMATIVO. Al momento della pubblicazione, Mitel assicura l'accuratezza delle informazioni contenute in questo documento, che sono tuttavia soggette a modifiche senza preavviso. Mitel declina qualsiasi responsabilità per eventuali omissioni o errori riscontrati nel presente documento e non si assume alcun obbligo nei confronti dei lettori per aver reso pubblico il suddetto documento o per le informazioni in esso contenute.

M MITEL (design) è un marchio registrato di Mitel Networks Corporation. Tutti gli altri prodotti e servizi sono marchi registrati dei rispettivi proprietari.

© Copyright 2004, Mitel Networks Corporation. Tutti i diritti riservati.

GD 7295 PN 51007060RA-IT

