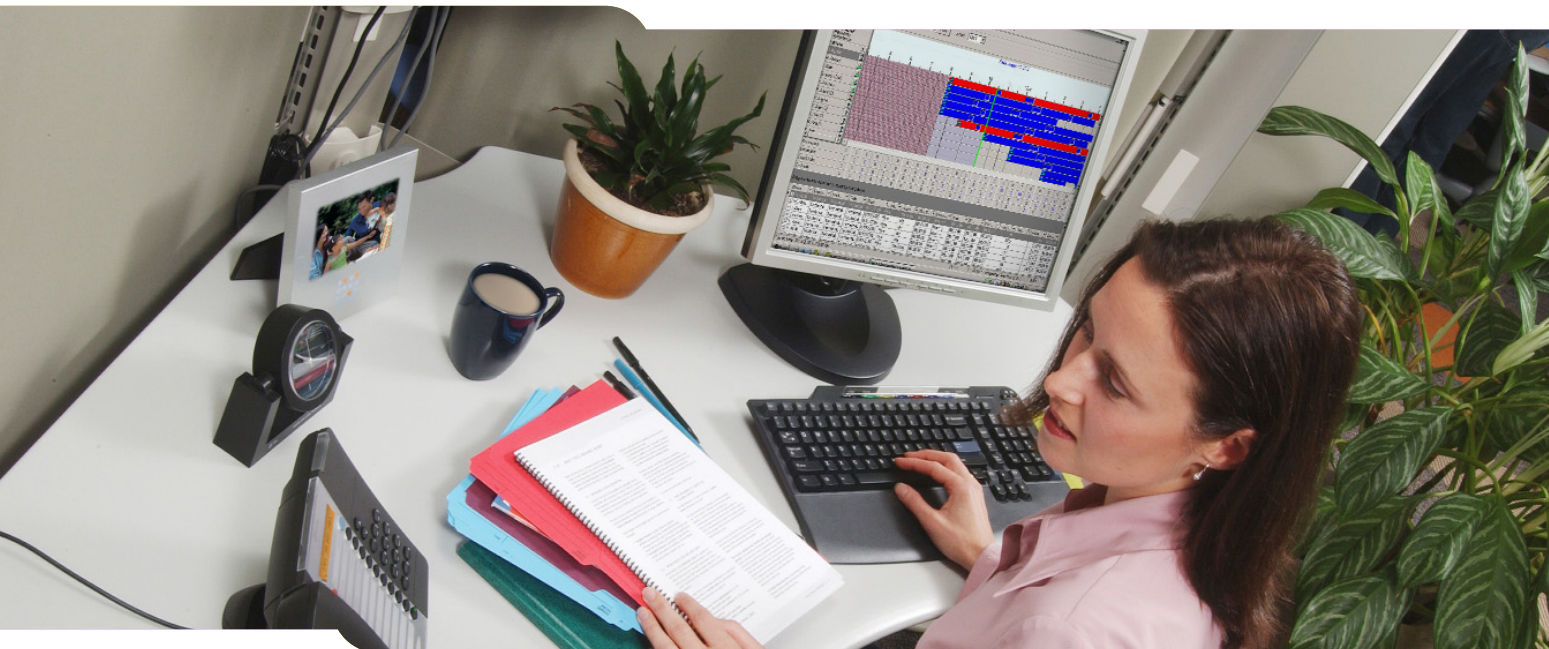


## 6125 | Real-Time Schedule Adherence



Os supervisores necessitam de saber o que os agentes estão a fazer em relação ao que está agendado, de modo a poderem identificar rapidamente os casos de não adesão e responderem em conformidade antes que os níveis de serviço sejam sacrificados. Com um golpe de vista, os supervisores necessitam de saber quantos agentes estão disponíveis para receber contactos, quantos agentes estão na respectiva pausa e se esses agentes activaram ou não os estados 'Tornar Ocupado' ou 'Não Interromper'.

### A Resposta da Mitel Networks

O Mitel Networks™ 6125 Real-Time Schedule Adherence é uma aplicação adicional para o Mitel Networks 6120 Contact Center Scheduling. A utilização do 6125 Real-Time Schedule Adherence e do 6120 Contact Center Scheduling permite aos supervisores:

- Criar agendas diárias para o centro de contactos atribuindo turnos, pausas, almoços e tarefas a cada agente com o 6120 Contact Center Scheduling
- Criar parâmetros de adesão a partir de eventos agendados, incluindo o início do turno, pausas, almoços, trabalhos e fim do turno, associando-os a eventos do centro de contactos com o 6125 Real-Time Schedule Adherence.

### 5 Real-Time Schedule Adherence.

Por exemplo, o 6125 Real-Time Schedule Adherence pode associar o início do turno de um agente a um evento de "Início de Sessão" no telefone Vantagens do Centro de Contactos Com o 6125 Real-Time Schedule Adherence, os supervisores podem assegurar que os agentes estão a efectuar as suas tarefas conforme agendado no 6120 Contact Center Scheduling. O 6125 Real-Time Schedule Adherence indica rapidamente:

- A percentagem de agentes que aderiram às tarefas agendadas até ao momento no dia de hoje
- Quais os agentes que não estão a aderir à agenda
- Qual dos agentes não está num estado de adesão há mais tempo
- Se os agentes se encontram nas filas de espera correctas às horas correctas
- A percentagem média de adesão do grupo

Funcionalidade	Descrição	Vantagem
<b>Adesão do Agente ao Turno</b>		
Por Estado ACD	Compara o turno diário de cada agente com o respectivo estado ACD para determinar a adesão à agenda.	Os supervisores podem ver rapidamente se cada agente está a aderir aos parâmetros de turno agendados e determinar se o nível de serviço está a diminuir, podendo tomar uma acção imediata.
Por Tarefas Não Telefónicas Agendadas	Os supervisores podem definir trabalho telefónico ou não telefónico no 6120 Contact Center Scheduling. Em seguida, os supervisores podem definir parâmetros de adesão para tipos de trabalho e monitorizar a adesão a trabalho burocrático, reuniões, acções de formação, chamadas externas, etc.	Os supervisores podem ver rapidamente a adesão de um agente às tarefas atribuídas e informá-lo da respectiva não adesão.
<b>Ferramentas de Gestão</b>		
Apresentação dos Agentes em Tempo Real	O 6125 Real-Time Schedule Adherence apresenta o nome, o estado actual e os eventos do turno de cada agente numa só vista.	Os supervisores podem ver rapidamente o estado actual de cada agente.
Histórico de Adesão à Agenda	Os supervisores podem visualizar eventos históricos das agendas e turnos em tempo real simulado. Podem também ver o fluxo de trabalho de cada agente e a quantidade de tempo de adesão/não adesão acumulado.	Permite que os supervisores analisem eventos passados e determinem o momento e o motivo em que um agente não aderiu aos parâmetros do respectivo turno. É possível fornecer acções de formação para impedir a ocorrência de problemas de turno semelhantes no futuro.
Alarmes Personalizáveis	Os supervisores podem definir alarmes de limiar para os parâmetros de aderência com base nos respectivos níveis de tolerância. Os eventos mudam de cor na barra temporal para alertar os supervisores da ocorrência de situações de não aderência.	Os supervisores são imediatamente notificados da ocorrência de situações de não adesão que possam resultar na redução do serviço aos clientes, tomando as devidas acções correctivas.
Percentagem de Adesão do Turno	O 6125 Real-Time Schedule Adherence apresenta uma grelha de dados que resume a percentagem de tempo que cada agente ou grupo de agentes adere à agenda ao longo do respectivo turno.	Os supervisores podem controlar e fornecer comentários sobre o desempenho e a adesão ao turno de agentes individuais ou grupos de agentes, bem como garantir que os agentes aderem aos turnos e cumprem os padrões de desempenho no posto de trabalho.
Filtragem	Quando visualizam um grupo de agentes, os supervisores podem ordenar os agentes pelo tempo que estes não aderiram à agenda ou visualizar um subconjunto de agentes.	Os supervisores podem ordenar a vista para identificarem os agentes que acumularam mais tempo de não aderência.

## Requisitos de Sistema do 6125 Real-time Schedule Adherence

Plataformas de Comunicações	Servidores	Estações de Trabalho (Opcional)
Mitel Networks SX-200® Lightware™ 17, Edição 4 ou posterior Mitel Networks SX-2000® Lightware 29 ou posterior Mitel Networks 3300 Integrated Communications Platform (ICP), todas as versões	Mitel Networks 6110 Contact Center Management, Versão 4.0+ 6120 Contact Center Scheduling, Versão 4.0+ Microsoft Windows® 2000+ Server Microsoft SQL 2000 Server Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium® IV – 2,4 GHz 1 GB de RAM 30 GB de espaço em disco rígido Placa de rede	Microsoft Windows 98, 2000+ ou XP Microsoft Internet Explorer 6.0 Pentium III – 350 MHz 256 MB de RAM 20 GB de espaço em disco rígido Placa de rede

**América do Norte**  
(613) 529 2122  
1 800 648 3579

**Europa, Médio Oriente e África**  
Vendas: 0870 9093030  
Int.: +44 (0) 1291 430 000

**América Latina**  
(613) 592 2122  
1 800 648 3579

**Ásia do Pacífico**  
Tel: +852 2508 9780  
Fax: +852 2508 9232

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



Este DOCUMENTO É OFERECIDO A VOCÊ SOMENTE PARA FINS INFORMATIVOS. As informações contidas neste documento, tidas pela Mitel como precisas na data de sua publicação, estão sujeitas a alteração sem prévio aviso. A Mitel não assume qualquer responsabilidade por erros ou omissões eventualmente encontrados neste documento e não terá qualquer obrigação em relação a você por haver tornado este documento disponível, ou em função das informações nele contidas.

M MITEL (logomarca) é marca registrada da Mitel Networks Corporation. Os demais produtos e serviços são marcas registradas de seus respectivos titulares.

© Direitos Autorais 2004, Mitel Networks Corporation. Todos os Direitos Reservados

GD 7297 PN 51007060RA-PG