

Puzzel Workforce Management

Puzzel WFM er vores cloudbaserede Workforce Management-løsning, der gør det muligt for kontaktcenterledere præcist at forudsige og planlægge personalebehov, så agenter med de rette kompetencer er tilgængelige for at servicere kunderne på det rette tidspunkt. Kundeservice er naturligvis altafgørende for enhver virksomhed, der ønsker at vokse, men for at levere en kundeoplevelse, der er helt i top, er det lige så vigtigt at kunne administrere virksomhedernes medarbejdere.

Fra effektivisering af de processer, der vedrører agenternes performance [Real-Time Adherence], til præcist at forudsige, planlægge og forbedre agenternes mulighed for at søge om fridage: Puzzel WFM samler det hele i én intuitiv, letforståelig løsning, der passer til virksomheder i alle former og størrelser. Nogle af de vigtigste funktioner i WFM:

- Nøjagtige prognoser: Det er muligt at udarbejde prognoser baseret på automatisk opfangede historiske tendenser direkte fra kontaktcenteret.
- Optimeret planlægning: Det er muligt at planlægge, så agenterne befinder sig på det bedst mulige sted for at sikre det højeste serviceniveau for kunderne.
- Real-Time Adherence (RTA): Det er muligt at få øjeblikkelig indsigt i agentens performance med henblik på at understøtte beslutningstagning i realtid.

Takket være sikker hosting i en virksomhedsmålet cloudinfrastruktur optimeres opgradering, sikkerhedsrettelser og versionskontrol uden problemer.

For mere information om Puzzel WFM [henvises](#) til denne artikel.