

Verint Workforce Management

Denne cloudbaserede omnikanalløsning til Workforce Management (WFM), der leveres af Verint, giver nøjagtige prognoser for arbejdsbelastningen i løbet af dagen, dagligt og på lang sigt. Dette kan være en hjælp til at udarbejde optimale tidsplaner ved at balancere foruddefinerede regler for vagter, arbejdsmønstre, pauser, målrettede mål for serviceniveau og dine medarbejders individuelle kompetencer, færdigheder og præferencer.

Verint WFM leverer som standard følgende:

- Prognoser
- Tidsplaner
- Sammenlagte medier
- Real Time Adherence
- Anmodningsadministration (tid, fravær, vagtbytte samt vagtanmodninger og -ændringer, tilbud om vagter)
- Mobilapps til agenter og teamledere
- Strategisk planlægger (enkeltstående desktopklient)

[Verint Workforce Management.pdf](#)