

Puzzel Workforce Management

Puzzel Workforce Management (WFM) er vår skybaserte løsning for administrasjon av arbeidsstyrken. Den gjør det mulig for lederne ved kontaktsenteret å forutsi og planlegge bemanningsbehov nøyaktig, slik at agenter med de rette skillsene er tilgjengelige for å betjene kundene til rett tid. Selv om kundeservice er avgjørende for at enhver bedrift skal vokse, er det like viktig å administrere personalet, slik at man leverer en best mulig opplevelse for kundene.

Puzzel WFM strømlinjeformer prosessene knyttet til agentens ytelse [overholdelse i sanntid]. Det gjør det mulig å utarbeide nøyaktige prognoser og tidsplaner og gir bedre muligheter til å sende fraværssøknader – alt i en og samme løsning, som er både intuitiv og egnet for bedrifter av alle former og størrelser. Noen viktige funksjoner i WFM:

- Nøyaktige prognoser: Du kan lage prognoser ut fra historiske trender som automatisk har blitt registrert i kontaktsenteret ditt.
- Optimalisert planlegging: Du kan planlegge slik at agentene er best mulig posisjonert for å levere optimal service til kundene dine.
- Overholdelse i sanntid: Du kan få umiddelbar innsikt i agentytelsen til støtte for beslutningstaking i sanntid.

Vertstjenester levert gjennom foretaksdimensjonert skyinfrastruktur gjør at oppgraderinger, installasjon av sikkerhetspatcher og versjonskontroll optimaliseres sømløst.

For mer informasjon om Puzzel WFM, [se](#) denne artikkelen.