

Puzzel Workforce Management

Puzzel WFM är vår molnbaserade Workforce Management-lösning som gör det möjligt för kundserviceledare att korrekt förutsäga och schemalägga personalbehov så att rätt skickliga agenter är tillgängliga för att betjäna kunderna vid rätt tidpunkt. En kundservice är visserligen av största vikt för att ett företag ska kunna växa, men det är lika viktigt att hantera personalen så att den levererar en förstklassig upplevelse till kunderna.

Från att effektivisera processerna som är involverade i agentens prestanda [efterlevnad i realtid], till att noggrant förutsäga behov och schemalägga och förbättra möjligheten att göra ledighetsförfrågningar – Puzzel WFM slår samman allt i en intuitiv, lättförståelig lösning som är bra för företag av alla typer och storlekar. Några viktiga funktioner i WFM:

- Exakta prognoser: Du kan förutsäga utifrån automatiskt fångade historiska trender direkt från din kundservice.
- Optimerad schemaläggning: Du kan schemalägga dina agenter så att de på bästa möjliga sätt kan uppnå högsta möjliga servicenivå för dina kunder.
- Real-Time Adherence (RTA): Du kan få omedelbar insikt i agentprestanda för att stödja beslutsfattande i realtid.

Säker molninfrastruktur i företagsklass optimerar uppgradering, säkerhetskorrigering och versionskontroll sömlöst.

För mer information om Puzzel WFM, vänligen [referera](#) till denna artikel.