

Obtenga el máximo rendimiento de sus recursos más valiosos: sus empleados.

## MitWfm

Es una aplicación de predicción flexible, que cuenta con herramientas de planificación y seguimiento para optimizar la asignación de los recursos disponibles (humanos y técnicos).

### Beneficios

Permite realizar una planificación del personal ya que compara la productividad y la motivación de los empleados en relación al costo de los procesos de administración y planificación.

- ⚡ Reduce horas extras que suponen mayores costos y horas en las que se encuentran demasiados empleados y existe poco volumen de trabajo.
- ⚡ Mejora la productividad y la motivación de los empleados a través de la integración de los mismos en el proceso de planificación, automatizando los procesos estándar.
- ⚡ Distribución equitativa y regulada según contrato de horarios de trabajo adaptados y de lugares de planificación.
- ⚡ Automatización de tareas estándar, como la distribución de los horarios de trabajo para el cálculo de nóminas y salarios, la preparación de estadísticas o la comprobación de las normas en cuanto al horario laboral.
- ⚡ Reducción de fluctuaciones y de gastos ligados a la incorporación de personal y la formación, incrementando la motivación de los empleados.
- ⚡ Mayor motivación y calidad, debido a una planificación de personal basada en las necesidades de cada integrante.



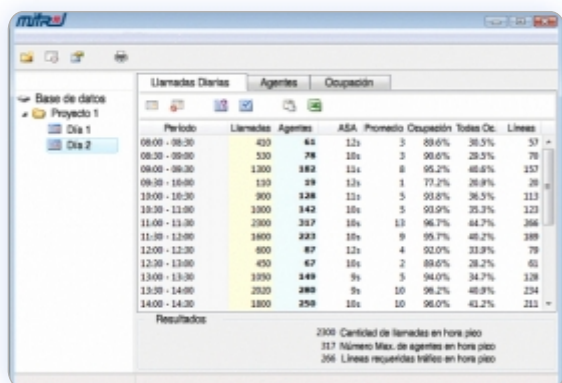
## Características

- ❖ Realiza pronósticos de programación de recursos de personal realistas, utilizando datos históricos.
- ❖ Analiza los horarios comparando niveles de servicio y costos de personal.
- ❖ Mejora la exactitud de los pronósticos ajustando los volúmenes de llamadas proyectadas contra los reales, el cumplimiento del nivel de servicio y los recursos de personal.
- ❖ Incorpora reglas para el agente y sus preferencias.
- ❖ Comunica a los agentes las alertas de cambios de horario y reprograma las actividades vía mensajes ad-hoc a sus escritorios.
- ❖ Revisa y maneja la performance de su Contact Center representando las métricas corrientes actuales contra volumen pronosticado de la llamada, el rendimiento del nivel de servicio y recursos de personal.
- ❖ Genera y distribuye los informes de revisión sobre estas métricas, el tiempo muerto, los horarios del agente y los perfiles del agente.

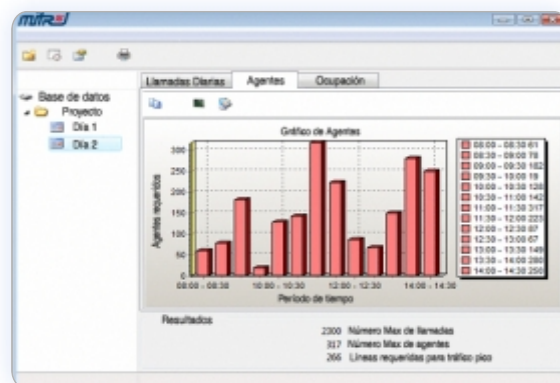
## Previsión de la necesidad de personal

El software optimiza algunas características de las programaciones, tales como los niveles de servicio, las habilidades y los costos operativos, de manera que la estrategia de los equipos de trabajo sean compatibles con las estrategias de la empresa.

- ❖ Realiza un pronóstico del nivel de llamadas en base a información histórica.
- ❖ Establece los requerimientos de recursos a partir del número de llamadas/hora, el tiempo promedio de manejo de llamadas (AHT), y el nivel de servicio.
- ❖ Establece el calendario de los agentes, considerando los turnos y descansos, las preferencias, la disponibilidad y las habilidades.
- ❖ Compara los niveles de eficiencia versus las expectativas analizando las llamadas disponibles, el tiempo promedio de manejo de llamadas (AHT), niveles de servicio, velocidad promedio para contestar una llamada. (ASA).
- ❖ Reduce los gastos asociados con el exceso de personal, el riesgo de falta de personal y verifica que los recursos adecuados estén programados en el momento indicado.



Pantalla de Estadísticas



Pantalla de Pronósticos