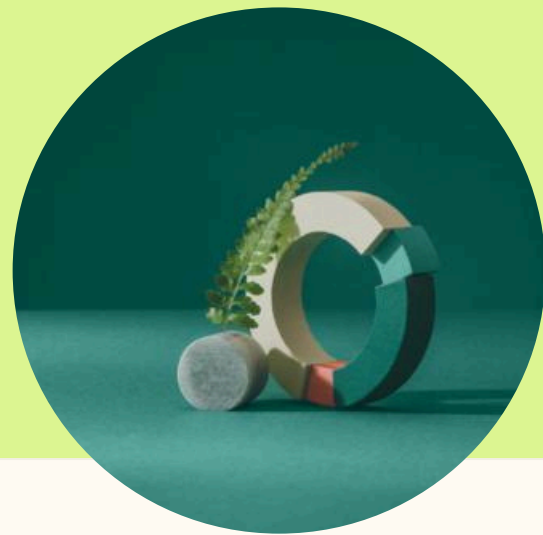


Zendesk WFM

Tehisintellektil põhinev tööjõu juhtimine, mis on loodud ainult Zendeski jaoks.



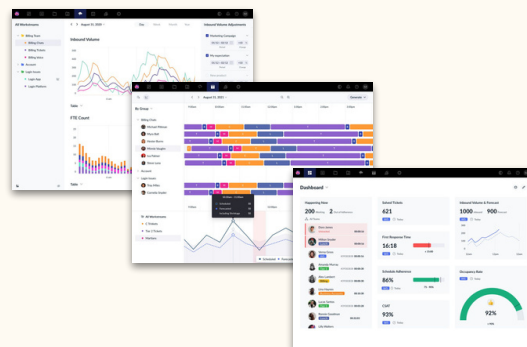
Zendesk WFM ehk tööjõuhaldus pakub reaajas aruandlust teie meeskonna suutlikkuse ja jõudluse kohta, AI-põhise töökoormuse prognoosimise ja automaatselt agendi töögraafiku loomisega, muutes selle kiireimaks ja lihtsaimaks viisiks agentide tegevuse ja töögraafikute haldamiseks.

WFM kasutamise eeliseid:

Ületundide kulude vähendamine kuni 80%

Ajakava koostamise ajakulu vähendamine kuni 70%

Agendi tootlikkuse suurendamine kuni 18%



„Säästame aega planeerimisel ja agendi tootlikkuse analüüsimisel, viies seni käsitsi loodud protsessid Zendeski WFM-i. Samuti aitab WFM meil probleeme näha: kui keegi jääb kolmeks tunniks telefonikõne vahele, tahan, et keegi teine seda näeks ja tema poole pöörduks ning toetaks.

peek

Erik Jansen
Support Team Supervisor

Kui soovite lisateavet selle kohta, kuidas Zendeski WFM saab aidata teie ettevõtte väärtust suurendada, võtke ühendust Zendesk tootejuhiga Datafox OÜ-s.

DATAFOX

Zendesk WFM

Tööstusharude juhid toetuvad oma meeskondade *paremaks* juhtimiseks WFM-ile.

CITIZEN

kaizen
GAMING

11818
MONEY



eurail

FLOWHEALTH



peek

Bitfocus

Mida mu agendid teevad? Kui produktiivsed nad on? Jälgige tegevust reaajas, et teha kiireid muudatusi ja parandada jõudlust

Gain visibility into agent activity, attendance and schedule adherence to understand how agents are spending their day. Understand key metrics like average handle time, adherence percentage and occupancy/utilization rate. Find coaching opportunities that improve productivity.



Kuidas ma saan päevast päeva kindel olla oma personalivajadustes? Prognostitud personal peab hõlbustama andmepõhiseid toiminguid

Kasutage olemasolevaid kontaktimahtude andmeid, et luua paremaid personaliprognoose minutitega. Teadke, kui palju agente vajate, millal neid vajate ja millistele suhtluskanalitele nad peaksid keskenduma.



Kuidas saaksin oma tiimi ajakava koostamisel olla tõhusam? Koosta agentide ajagraafikud automaatselt, et suurendada tootlikkust.

Looge automaatselt ajakavad, mis hõlmavad lõunapausi, pause ja spetsiifilist tugitegevust, millele teie agendid peavad päeva jooksul keskenduma.



Kuidas saan analüüsida oma personalivalikuid, et teha parendusi? Saage rakendatavaid teadmisi, et saavutada soovitud tulemusi.

Saage juhtkonna tasemel ülevaade oma meeskonna tulemuslikkusest ja süvenege nii põhjalikult kui vaja, et teada, kuidas oma näitajaid parandada. Looge unikaalsed juhtpaneelid, mis teavitavad teid reaajas, kui ajakriitilised näitajad langevad, et saaksite vajadusel kiirelt reageerida.



Kuidas saan toetada produktiivseid ja rahulolevaid agente? Pakkuge paremat agendikogemust.

Andes oma agentidele üksikasjalikud ajakavad, võimaldate neil alustada päeva selgusega, mis on suurepärase viisi positiivse päeva mõjutamiseks. Õigeaegsed teavitused tagavad sujuvad üleminekud ja minimeerivad katkestusi, aidates agentidel keskenduda praegusele ülesandele. Agendid saavad hallata puhkuse taotlusi ja vahetusi Zendeskis läbi WFM-i.

