



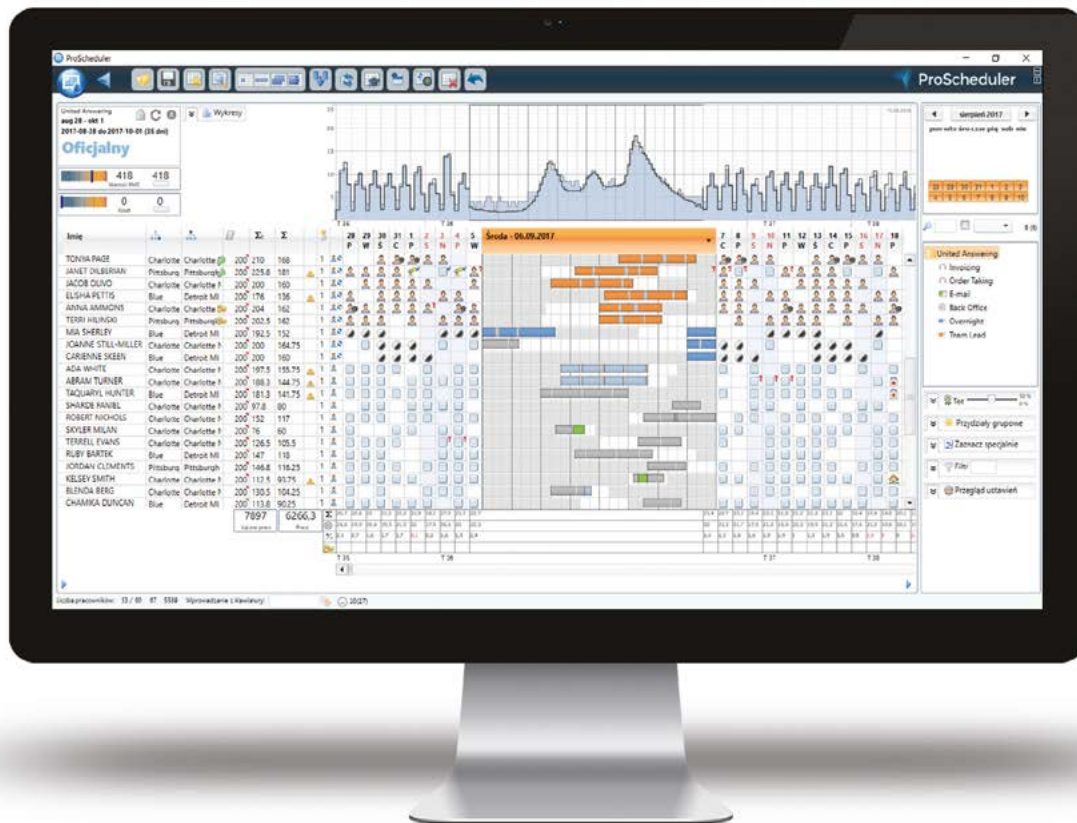
PROSCHEDULER WFM

PROSCHEDULER WFM

ProScheduler to zaawansowany system zarządzania zasobami ludzkimi w środowisku wielostanowiskowej pracy zmianowej, rozwijany od ponad 20 lat w oparciu o doświadczenia użytkowników z całego świata. ProScheduler to doskonałe narzędzie, poprawiające jakość obsługi klienta oraz satysfakcję pracowników, które jednocześnie pozwala na znaczną redukcję kosztów operacyjnych działalności poprzez optymalne dopasowanie posiadanych zasobów osobowych do założonych celów obsługowych.

System został zaprojektowany z myślą o jego użyteczności biznesowej oraz ergonomii pracy. Dzięki temu oferuje bogatą funkcjonalność, niezbędną do elastycznego zarządzania kadrą w różnych modelach biznesowych spotykanych na rynku, ale zapewnia też niezwykle intuicyjną obsługę, pozwalając na szybkie osiągnięcie pełnej efektywności pracy.

- Rozbudowany moduł prognozy
- Szybki silnik grafikujący
- Kompletnie raporty - czasowe, kosztowe, KPI
- Obsługa kanałów email i chat
- Pełne wsparcie zadań Back Office
- Zaawansowane planowanie szkoleń
- Pełna zgodność z KPP
- Narzędzia dla agentów
- Zarządzanie kontraktami i umowami o pracę
- Analityka w czasie rzeczywistym



Przejrzyste i łatwe w obsłudze narzędzie do przygotowywania i zarządzania harmonogramem czasu pracy.

KORZYŚCI

- Wzrost jakości obsługi Klienta
- Optymalizacja kosztów pracowniczych
- Poprawa retencji agentów
- Zwiększenie efektywności wykonywanych zadań
- Analiza i działanie w czasie rzeczywistym
- Ograniczenie niedoboru lub nadwyżki pracowników

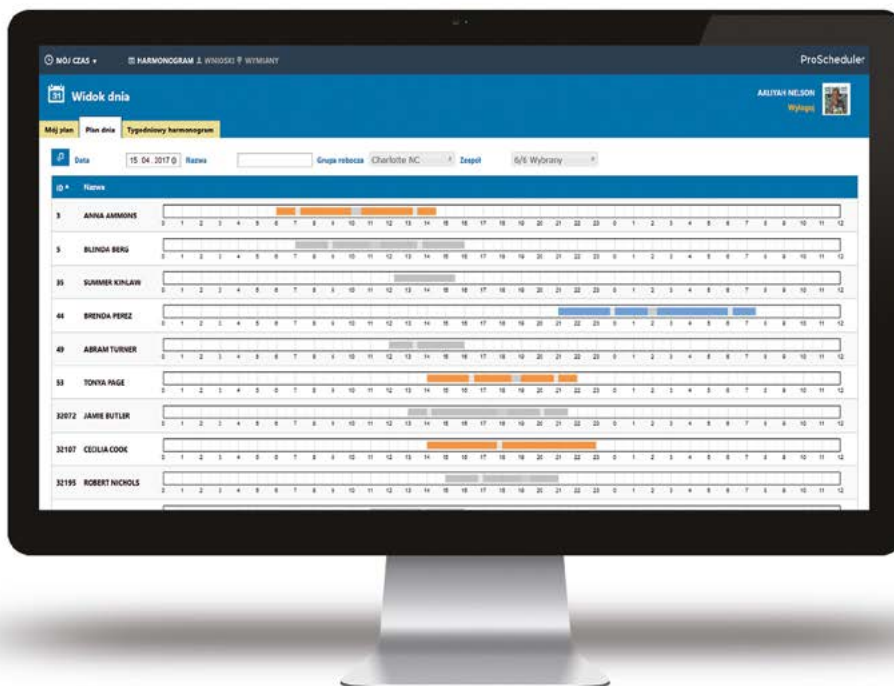
PRZYJAZNY PLAN PRACY

W systemie ProScheduler agenci mają dostęp do swoich grafików dzięki integracji z kalendarzami Outlook, iCal, Google - także mobilnie w systemach Android i iOS.

W module TimeWeb - platformie www dostępnej dla pracowników z dowolnej przeglądarki internetowej - mogą nie tylko podejrzeć własny harmonogram, ale również składać wnioski o dni wolne, czy korzystając z giełdy wymieniać się z członkami zespołu zmianami.

Porozmawiajmy o Twoich potrzebach - systemy Contact Center budujemy od lat, możemy pomóc w każdym projekcie. Mamy wiedzę i doświadczenie, którymi chętnie się podzielimy.

cc@sprint.pl



Prosty w obsłudze moduł TimeWeb dostępny z poziomu przeglądarek stacjonarnych oraz mobilnych.

DZIEŃ POD KONTROLĄ

Widget TimeBar pozwala agentom na podgląd w czasie rzeczywistym realizacji swojego planu pracy. W dowolnym momencie mogą sprawdzić stopień wykonania zaplanowanych działań, otrzymują alerty o wymaganych aktywnościach, zaplanowanej przerwie, czy konieczności zmiany trybu pracy.

Wbudowany chat pozwala na szybki kontakt z pracownikami, dzięki czemu można łatwo sterować realizacją zaplanowanych zadań w zależności od bieżącej sytuacji ruchowej.



TRAFNA PROGNOZA

Wielką zaletą systemu jest zaawansowany moduł prognozowania ruchu, pozwalający na niezależną symulację różnych wariantów obciążenia w zależności od planowanych działań biznesowych, kampanii marketingowych czy zmiennych warunków otoczenia rynkowego.



System umożliwia określenie wymagań kadrowych do obsługi ruchu na wymaganym poziomie SLA z uwzględnieniem zarówno dostępności zasobów (przez uwzględnienie rozkładu kompetencji, ale również planów urlopowych czy zwolnień lekarskich), jak i założonych docelowych parametrów wydajnościowych i jakościowych (w szczególności Service Level) dla poszczególnych kanałów kontaktu (np. głos, e-mail, chat, Social Media itd.) czy kampanii obsługowych.

Dzięki wbudowanym konektorom do ponad 50 platform Contact Center, silnik prognostyczny może być na bieżąco zasilany danymi ruchowymi w praktycznie każdym środowisku. Istnieje również możliwość integracji z innymi platformami obsługi wielostanowiskowej, jeżeli to nie system CC jest podstawą do obserwacji ruchu (np. stanowiska kasowe, czy okienka obsługowe).

PLAYBOOK

Playbook to moduł monitorowania w czasie rzeczywistym. Narzędzie to udostępnia wiele widoków statusów agentów, obciążenia i zgodności z harmonogramem. Dane są przedstawiane zarówno graficznie, jak i liczbowo.

Liderzy zespołów mogą z łatwością śledzić bieżącą sytuację w Contact Center i wprowadzać korekty w harmonogramach.



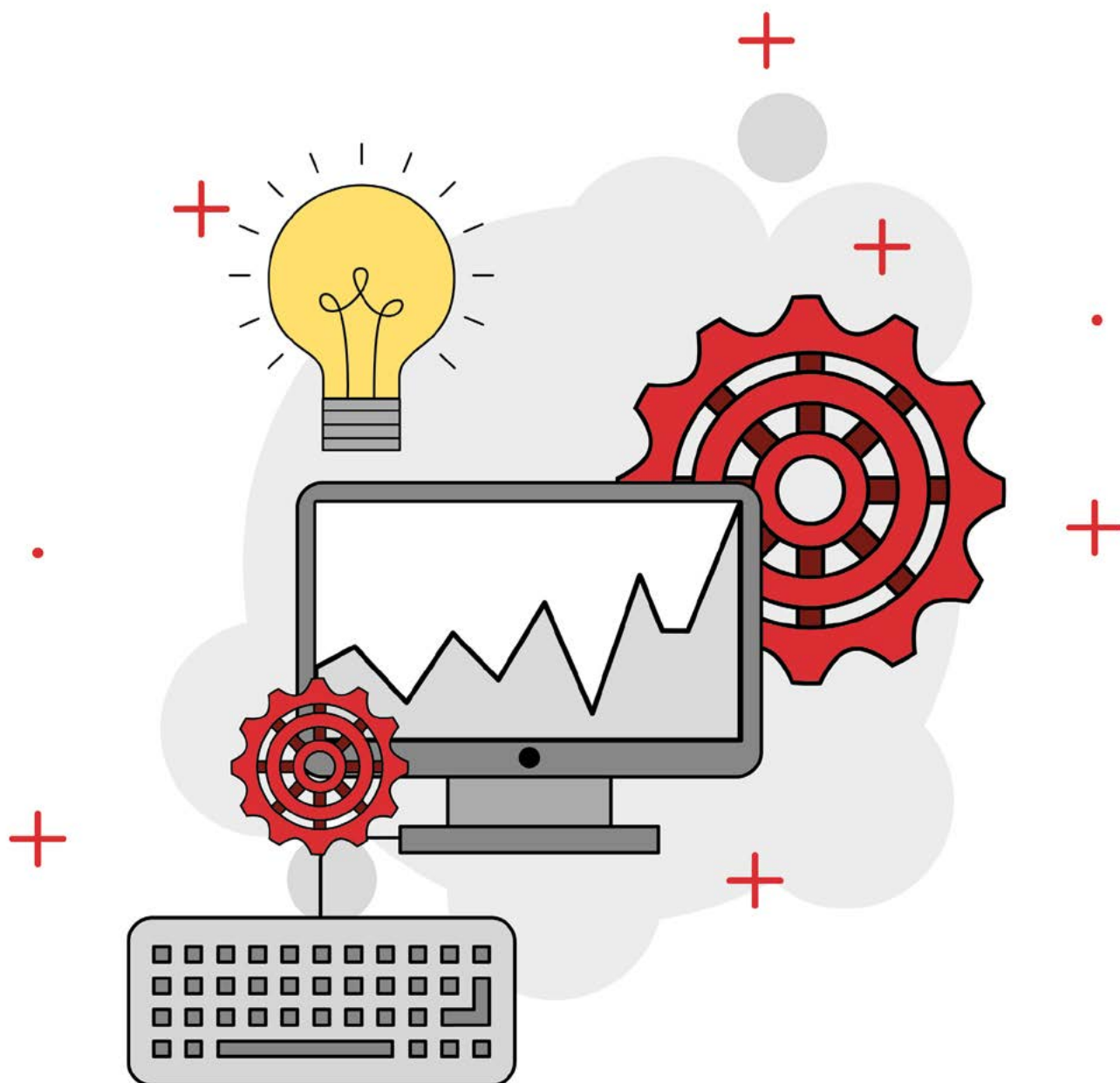
ZASTOSOWANIE

ProScheduler znajdzie zastosowanie wszędzie tam, gdzie biznes wymaga zmianowej organizacji pracy. Dzięki dokładnej analizie danych historycznych - sezonowości, wpływu działań marketingowych, zdarzeń losowych - ProScheduler zaplanuje efektywne harmonogramy dla jednego lub wielu niezależnych projektów. Wpłyne to na poprawę efektywności zespołu, a także pomoże zbadać skuteczność prowadzonych kampanii reklamowych.

Różnorodność form zatrudnienia wymaga zaawansowanej kontroli - tu również, dzięki ProSchedulerowi, będzie łatwiej zapanować nad wszystkimi rodzajami obsługiwanych umów. Dedykowany moduł pozwala dowolnie kreować parametry zatrudnienia i konfigurować automatyczne zmiany wynikające z umów pracowniczych np. po okresie próbnym, po 2 latach pracy itp.

Efekty wdrożenia

Rozwijany od lat dziewięćdziesiątych, doceniony na całym świecie, ProScheduler skutecznie odnajduje się w Polskich realiach, w pełni wspierając Kodeks Prawa Pracy. W dobrze zarządzanych call center ProScheduler **pozwalą zaoszczędzić około 10% kosztów** wynagrodzeń pracowników bezpośrednio realizujących obsługę klienta, znacząco skrócić czas potrzebny na przygotowanie grafików oraz wyraźnie zwiększyć komfort pracy.



KAŻDY DZIEŃ PRZYNOŚI NOWE WYZWANIA

WYBIERZ PARTNERA,
KTÓRY POMOŻE CI
IM SPROSTAĆ

OLSZTYN

ul. Jagiellończyka 26
10-062 Olsztyn

tel.: +48 89 522 11 00
fax: +48 89 522 11 25

olsztyn@sprint.pl

GDAŃSK

ul. Budowlanych 64E
80-298 Gdańsk

tel.: +48 58 340 77 00
fax: +48 58 340 77 01

gdansk@sprint.pl

WARSZAWA

ul. Inflancka 4
00-189 Warszawa

tel.: +48 22 826 62 77
fax: +48 22 827 61 21

warszawa@sprint.pl

BYDGOSZCZ

ul. Przemysłowa 15
85-758 Bydgoszcz

tel.: +48 52 365 01 01
fax: +48 52 365 01 11

bydgoszcz@sprint.pl

SZCZECIN

ul. Heyki 27C
70-631 Szczecin

tel. + 48 91 485 50 00
fax: +48 91 485 50 12

szczecin@sprint.pl