

# COMUNIX WFM

## WORKFORCE MANAGEMENT

---



A Comunix tem o compromisso de desenvolver práticas e produtos que ajudam a proteger o ambiente.

O módulo de gerenciamento de força de trabalho totalmente integrada a plataforma de gestão Comunix Manager permitindo o planejar de forma eficiente a força de trabalho da central de atendimento através de previsão, dimensionamento e geração de escalas.

O sistema WFM permite a realização de planejamentos de curto, médio e longo prazos. Possibilitando projeções por séries temporais, avançadas, integradas ao negócio e ainda para elaboração de orçamento.

A simulação de todas as atividades do Central de atendimento, permitindo a validação das configurações das escalas de trabalho das posições de atendimento, levando em consideração todo o histórico de funcionamento da central de atendimento como nível de produtividade e parâmetros como turno de trabalho e agendamento de férias das posições de atendimento, são funcionalidades presentes neste módulo.

### **FUNCIONALIDADES**

Implementa as funções de coleta de dados históricos totalmente automático, forecast, dimensionamento, scheduling, flexibilidade do Workforce, Tecnologia Diferenciada (cálculos e finalizações imediatas) e aderência.

Permite a alteração de turnos entre atendentes baseado em tarefas e skill adequados, com propostas e aceitação das alterações.

Permite o planejamento e otimização da combinação das escalas e dos turnos que melhor atende às necessidades operacionais, considerando as habilidades e restrições dos atendentes (multi skill), baseado em dados históricos de fluxo de ligações.

---

### *COMBINAÇÕES DE ESCALAS*

*VOLUME DE INTERAÇÕES*

---

O sistema estima automaticamente o volume de interações, incluindo voz, e-mail, chat, SMS, chamadas ativas (outbound) e chamadas receptivas e demais canais de atendimento objetivando o menor custo a curto, médio e longo prazo, que considere:

- leis / acordos trabalhistas;
- acordo regional;
- limitação de PA's (sinalizar PA's com defeito);
- regras de rotação;
- horas-extras;
- treinamentos, reuniões;
- férias;
- escalas de revezamento;
- folgas;
- ginástica laboral;
- gestão de picos;
- horários de entrada alternados;
- restrições pessoais dos atendentes;
- sazonalidades, ciclos e tendências;
- cadastro individual dos atendentes.
- Inclusão de operações com atendimento Ativo e outros tipos de contato (e-mail, chat etc.).

Gerenciamento de operação (intra diário), de forma a reagir aos imprevistos do dia a dia.

*OTIMIZAÇÃO DE TEMPO*

---

Acompanhamento da aderência dos funcionários ao planejamento, para que não ocorra perda de tempo;

Planejamento de atividades, permitindo que ações fora do atendimento sejam realizadas sem afetar a qualidade da operação e sem necessidade de alocação de mais profissionais.

Utiliza algoritmo avançado na geração automática das escalas de trabalhos e férias dos atendentes e supervisores. Suportando múltiplos tipos de contrato de trabalho (meio período, período integral e quaisquer outros definidos pelo usuário), preferências dos atendentes, plano de férias, planejamento de reuniões e treinamentos e múltiplos turnos.

Implementa estudos estatísticos comparativos, permitindo visualizar a situação de desempenho atual da equipe de atendimento, das equipes e de toda a solução, possibilitando gerenciamento e adequações proativas objetivando sempre manter níveis de estabilidade e controle das demandas de atendimentos.

#### *ANÁLISE DE DESEMPENHO*

---

Permite prever o desempenho da unidade com base em parâmetros definidos e históricos de ligações e possibilitando a preparação da mesma para condições de desempenho variáveis, de maneira a manter os níveis de serviço.

Simula os efeitos que as condições externas influenciam no desempenho, como exemplo, o volume de chamadas, ou um comportamento diferente do cliente.

Simula o efeito que a adição de habilidades no skill de um atendente exerça no desempenho do seu site.

Simula o efeito que a agenda de um agente terá no desempenho, para então aperfeiçoar a agenda em uma base interativa.

#### *FORECAST*

---

Implementa a elaboração de prognóstico (forecast) para as ações realizadas (receptivas e ativas) por todos os meios de atendimento ao cliente presentes na solução.

Implementa aderência em tempo real, permitindo o acompanhamento dos prognósticos gerados em tempo real, permitindo ações de correção de curso imediatas, permitindo o uso de que a funcionalidade Aderência com base nos Forecast e Schedule gerados possa ser usada de forma a otimizar a utilização dos diversos recursos em tempo real.

---

*SCHEDULE*

Schedule de posições em modo Blended: capacidade de tratar atividades múltiplas dos atendentes de atendimento.

A funcionalidade permite a comparação dos resultados previstos com os “em realização” e “realizados”, conforme preconizado na funcionalidade de “Aderência em tempo real”.

Programa as avaliações, previsões e escalas tanto para as operações ativas (outbound) quanto para as receptivas (inbound), trabalhando com o conceito de blend entre ambas as operações.

Permite a utilização dos volumes de chamadas históricos para prever o volume de chamadas a ser recebido na central de atendimento em intervalos específicos, e calcula os recursos necessários para atender uma demanda futura.

Permite a criação de cenários alternativos e a inserção de eventos especiais que permitam avaliar os impactos dos volumes previstos de forma a visualizar o melhor e o pior cenário no dia-a-dia de uma central de atendimento.

Cria modelos a serem seguidos para um novo tipo de serviço que ainda não possui histórico e também para ser utilizado quando um determinado serviço possui um comportamento estável durante todo o decorrer do dia.

Permite ajustes manuais nas curvas que exibem o comportamento da operação em função da previsão realizada, de maneira totalmente gráfica, assumindo os novos valores conforme a curva vai sendo redefinida, de acordo com a estratégia para o período.

Possui acompanhamento online das operações e dos agentes de atendimento, bem como a visão detalhada do status dos agentes e envio de alertas por áudio, destaque visual, e-mail e chat interno. Permite o acesso remoto através de dispositivo mobile.

As escalas são geradas rápida e automaticamente, calculando a quantidade de atendentes necessários para atender a demanda sem filas (considerando análise histórica de fluxos de clientes) e com menor custo, são publicadas com antecedência, e devem permitir a atualização de acordo com a situação real, considerando alteração na quantidade de chamadas previstas, faltas, entre outras necessidades da gestão.

---

*ANALISE DE ADERÊNCIA*

Trata diferentes skills de agentes e consolidar que cada agente de atendimento pode possuir mais de um skill.

Gera relatórios e gráficos que possibilitam a análise de aderência dos agentes nas escalas (faltas justificadas e injustificadas, atrasos, trocas, plantões) identificando pontos críticos e indicando ações de melhorias no processo.

Permite a avaliação do comparativo referente ao planejamento versus o realizado em cada canal ou período, considerando o total de pessoas dimensionadas e escaladas, observando o nível de serviço e o resultado obtido, para que medidas possam ser aplicadas antes que o nível de serviço saia do controle.

Determina o perfil das chamadas dentro de cada dia, bem como a distribuição das chamadas ao longo da semana e do mês, gerando o histórico de chamadas e análise do comportamento das filas. Gerencia solicitações de folgas com verificador automático de conflitos, com encaminhamento para processamento rápido e fácil pelos gerentes.

---

*ALERTAS DE TENDÊNCIA*

Informa as alterações do plano inicial através de alertas configurados e orientados a usar a função de tendências para fazer novas projeções, novos agendamentos, gerar a nova curva de demanda e ajustar a distribuição de funcionários conforme as necessidades e as demandas atuais.

*RELATÓRIOS DE PROJEÇÃO*

---

Permite a emissão de relatórios de projeção de demanda de cada canal, de acordo com as demandas e TMA históricos de cada canal.

Realiza a simulação de dimensionamentos, inclusive com a possibilidade de criar canais "fictícios", apenas para análise.

Parametrização e distribuição automática das pausas (quantidade saída e duração).

Gerenciamento On-Line de aderência e extração de informações (histórico) por grupo de pessoas e/ou individual.

Projeções de chamadas realizadas e de tempo médio de atendimento através de cenários e de métodos estatísticos que permitem analisar as tendências de cada operação para o período.

O sistema possibilita ao agente de atendimento o acompanhamento de suas pausas em tempo real.

*INDICADORES*

---

Possibilita o acompanhamento de indicadores, dados estatísticos, atendimento ao nível de serviço e gráficos customizáveis.

A funcionalidade disponibiliza os seguintes relatórios:

- Quantidade de ocorrências dos Atendentes;
- Autorização das ocorrências dos Supervisores pelo Gerente da Central;
- Troca entre Atendentes (horários/contratos - dia e mês);
- Ocorrências registradas no sistema de acordo com filtros a serem definidos e combinados entre si;
- Relação de trocas de horários e plantões confirmadas pelos Atendentes envolvidos (dia e horário);
- Pausa do atendente;
- Ginástica;
- Tempo logado no sistema;
- Atrasos;
- Ocorrências (médico, falta, reunião de equipe, feedback, outros);
- Nota de Avaliação na monitoria;
- Cálculo de produtividade (conforme fórmula utilizada pela central de

atendimento)

- Ranking dos Atendentes em ordem decrescente das notas finais;
- Avaliação do Atendente, através do fechamento mensal, conforme critérios utilizados na pela Central de Atendimento;

---

*Sobre a Comunix Tecnologia:*

*A Comunix é uma empresa que visa a modernidade, proporcionando agilidade, eficiência e controle da comunicação de acordo com as necessidades de seus clientes, seja em empresas, escritórios ou casas. Tudo isso de forma rápida, fácil e econômica. Hoje é uma das melhores alternativas tecnológicas para operação e gestão de Call Center além de oferecer soluções para telefonia corporativa contribuindo para o aumento da eficiência e redução de custos da sua empresa, seja qual for seu segmento.*

**CONTATO:**

Tel: +55(61) 3038.4600

comunix@comunix.net.br

Copyright © 2019, Comunix Tecnologia. Todos os direitos reservados. As informações fornecidas estão sujeitas a alterações sem aviso. Para informações, entre em contato com nosso departamento de vendas.

GMkt - Revisado:

SPOC 15/03/2019