

# RENFORCEZ L'EXPÉRIENCE DE VOS COLLABORATEURS

## 1 PLANIFIEZ ET AJUSTEZ VOTRE FORCE DE TRAVAIL

---

La gestion des ressources dans un centre de relation client repose essentiellement sur trois facteurs clés : les prévisions de volume d'appels, les compétences, les dispositions horaires et personnelles de vos conseillers. Ce n'est pas suffisant, il est important de réagir rapidement aux événements exceptionnels et aux situations inattendues.

Les fonctionnalités de Workforce Management (WFM) proposées dans nos offres de centre de contacts vous permettent d'optimiser le traitement de vos interactions par leurs planifications. Basé sur vos historiques, le module WFM vous soumet des plannings tenant compte de vos besoins (niveau de service, historique de charge, saisonnalité...)



et vos contraintes (congrés, régime horaire,...) en respectant les préférences des collaborateurs.

Des vues de pilotage vous permettent ensuite de suivre en temps réel l'adhérence avec votre prévisionnel et de réagir efficacement aux situations observées.

## 2

## ENGAGEZ VOS COLLABORATEURS

---

Augmenter l'engagement des collaborateurs par le gaming : la compétitivité est un moteur pour la motivation. Cela encourage également la collaboration et la réussite qui contribuent à l'épanouissement des collaborateurs.



Ces mécanismes de jeu font partie intégrante des solutions de centre de contacts que nous déployons. Les conseillers sont dotés d'un environnement applicatif attrayant qui leur permet de gérer leurs propres objectifs. Ils s'investissent dans leur développement au travers de récompenses, de diverses collaborations d'équipe, et bien d'autres déclinaisons.

L'atteinte des objectifs est accessible en temps réel comme des recommandations suggérées qui permettent d'obtenir de meilleurs résultats.

