



## Gestión de recursos: Un concepto renovado

Es su meta.

Y nuestra filosofía.

**Mejorarlo todo.®**



WITNESS SYSTEMS











# DOMINE LAS COMPLEJIDADES DE LA PREVISIÓN Y PLANIFICACIÓN DE TAREAS

**E**n los Centros de Relación con el Cliente (CRC) actuales, los volúmenes de contactos de clientes son objetivos móviles. Cuando en las planificaciones se deben abarcar varios emplazamientos, opciones multimedia avanzadas, destrezas, preferencias de los agentes y expectativas de los clientes, la tarea de elaborar previsiones y horarios resulta difícil de administrar sin un proceso de análisis sofisticado.

Witness Systems le puede ayudar en esta tarea. Ofrecemos **Impact 360™ Workforce Management**, un software y unos servicios profesionales probados e intuitivos que simplifican la compleja tarea de elaborar previsiones y horarios al mismo tiempo que ofrecen capacidades de administración del rendimiento y aprendizaje práctico del sistema, de los procesos y de los agentes activos, basadas en una información panorámica y completa. Con Impact 360 Workforce Management, puede reducir los costes utilizando el personal apropiado para la carga de trabajo en cada momento, impulsar el crecimiento de la actividad empresarial y mejorar la eficacia y la retención de los empleados.

Impact 360 Workforce Management forma parte de la solución de optimización global Impact 360 de Witness Systems. Sólo Impact 360 es capaz de unificar la administración de los recursos humanos, la supervisión de la calidad, la grabación de tiempo completo, el aprendizaje electrónico (e-learning) y la administración del rendimiento bajo un marco flexible y ampliable que ofrece una misma interfaz de usuario y administración centralizada. Al unificar estos componentes con la misma arquitectura, Impact 360 maximiza el flujo de información en su empresa y, al mismo tiempo, minimiza la complejidad de la administración de sistemas.

## AHORA ES POSIBLE:

-  Implantar una solución de administración de recursos que combina funcionalidades de administración de las personas con capacidades de administración del rendimiento y aprendizaje práctico activo.
-  Aumentar la precisión de las previsiones teniendo en cuenta todos los factores y aplicando diversos métodos y patrones históricos.
-  Programar horarios óptimos que permitan hacer frente a los niveles de servicio de manera uniforme, al mismo tiempo que se reducen los costes y se reflejan las habilidades, destrezas, puntuaciones de calidad y preferencias de cada agente.
-  Supervisar el cumplimiento, las tendencias de cada día y otras estadísticas fundamentales del Contact Center (CRC) en tiempo real.
-  Profundizar directamente en la información de las interacciones desde las pantallas de cumplimiento de horarios, para obtener una panorámica detallada y formar a los agentes de manera más eficaz.
-  Programar y administrar emplazamientos de CRC's únicos, múltiples y virtuales que abarquen distintos lugares, medios y husos horarios.
-  Aumentar la satisfacción de los empleados con funciones en línea de intercambio de turnos, solicitud de tiempo libre, planificación de vacaciones, etc.
-  Aprovechar el aprendizaje electrónico (e-learning) para comunicar las actualizaciones y modificaciones de la política del CRC a los agentes, así como para complementar su formación en aula.
-  Administrar de forma eficaz el rendimiento del CRC realizando un sencillo seguimiento del rendimiento real gracias a la visualización de indicadores clave del rendimiento (KPI) predefinidos y/o customizados por cada cliente en tablas de puntuación específicas de cada función.
-  Integrar el componente de WFM con Impact 360 Quality Monitoring, así como con otras soluciones de supervisión de la calidad disponibles en el mercado.

### IMPACT 360 WORKFORCE MANAGEMENT PROPORCIONA UNA AMPLIA GAMA DE FUNCIONALIDADES:

- Cumplimiento • Análisis de aplicaciones • Aprendizaje basado en competencias • Aprendizaje electrónico y gestión de lecciones • Previsión y programación • Tablas de puntuación de indicadores clave del rendimiento
- Subasta de turnos • Planificación estratégica • Administración del tiempo libre

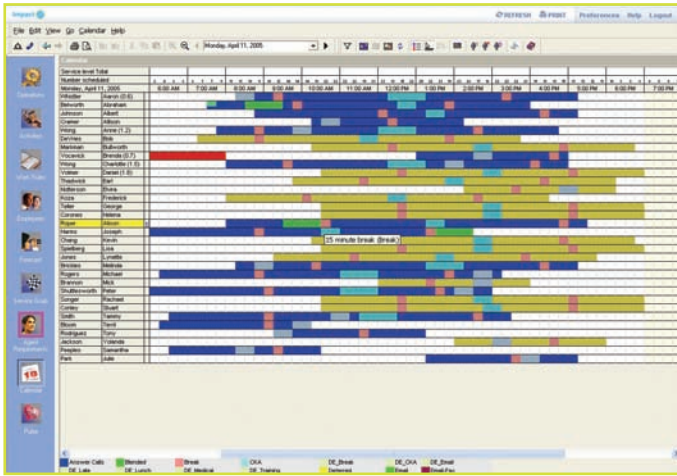
## PROGRAME Y ADMINISTRE CON EFICACIA LOS AGENTES DISPONIBLES

Si se tiene en cuenta que las personas representan el 70% de los costes de explotación del CRC, resulta de extrema importancia programar y administrar este recurso con eficacia. Impact 360 Workforce Management equilibra y optimiza de forma exclusiva el ahorro de costes, la satisfacción del cliente y de los empleados, y la productividad, para satisfacer las necesidades empresariales concretas del centro.

Al medir y aprovechar los talentos y las preferencias individuales de cada empleado, Impact 360 Workforce Management armoniza las habilidades y destrezas del personal del CRC con los objetivos de la empresa y las necesidades de los clientes, generando horarios óptimos. Como resultado, se programan los agentes apropiados, con las habilidades correctas en el momento preciso, para todos los canales de comunicación. ¿Qué consigue con ello? Se obtienen horarios más eficaces con menos horas de los empleados, más acordes con los horarios que los agentes prefieren, menos horas extras, identificación de oportunidades de tiempo libre y reducción de la falta de aprovechamiento del personal presente.

Y lo que es más, Impact 360 Workforce Management automatiza las tareas administrativas rutinarias, de modo que los supervisores quedan libres para formar a los agentes.

Impact 360 Workforce Management ofrece una amplia gama de funcionalidades:



Con Impact 360 Workforce Management, puede generar horarios optimizados que permitan equilibrar el coste, el nivel de servicio y las preferencias de los agentes, con la facilidad de realizar cambios cuando lo necesite con sólo arrastrar y soltar elementos con el ratón del ordenador.

**Previsión y planificación** – Una previsión precisa es el primer paso vital para administrar la plantilla de una empresa. Impact 360 Workforce Management se integra con el sistema de distribución automática de llamadas (ACD, Automatic Call Distributor) y carga datos históricos directamente de su base de datos. Puesto que los volúmenes de contacto dependen de las campañas de marketing, las épocas festivas, vacaciones y otros eventos, Impact 360 Workforce Management permite seleccionar, combinar y alterar los datos históricos para predecir el volumen de contactos futuro y los tiempos de gestión. También puede generar modelos patrón a utilizar para diferentes eventos y circunstancias según el comportamiento del volumen de contactos.

La patente de Impact 360 Workforce Management basada en multi-skill incorpora las habilidades y los niveles de destreza exclusivos de cada agente. Genera horarios óptimos con precisión de 15 minutos, equilibrando las reglas de turnos definidas, los patrones de trabajo, las pausas, los tiempos no dedicados a atender el teléfono, las preferencias de los agentes, sus habilidades, y los objetivos fijados de nivel de servicio. Al casar los agentes apropiados para cada cliente, se aumenta la productividad y, con ella, la satisfacción de los empleados y los clientes. Cuando los niveles de personal disponible coinciden con exactitud con los volúmenes de contactos, los costes bajan. Por ejemplo, es posible:

- Programar CRC's únicos, múltiples o virtuales para varias zonas horarias.
- Integrar un entorno de trabajo dedicado, mixto o de intercambio de tareas.
- Programar reuniones o formación sin que afecte a los niveles de servicio.

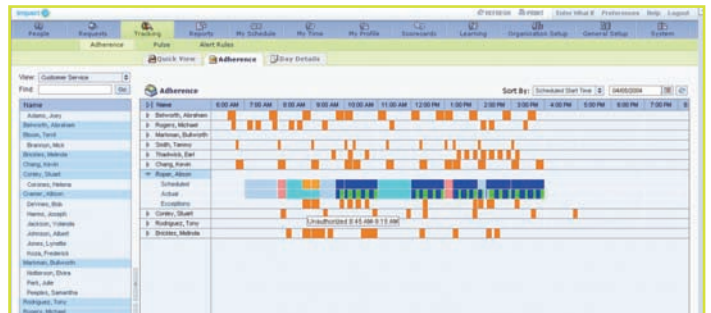
- Automatizar el cumplimiento de las normativas legislativas y sindicales mediante un conjunto completo de reglas de trabajo.
- Crear previsiones y horarios centralizados con un único punto de control para toda la red, u horarios descentralizados que permitan tomar decisiones en los emplazamientos individuales.
- Crear horarios de conformidad con niveles de prioridad de las habilidades armonizados con la estrategia de encaminamiento de contactos de la empresa.
- Evaluar distintos escenarios hipotéticos, como dedicación a tiempo completo o parcial, para asegurarse de contar con los recursos apropiados para hacer frente a la demanda esperada.
- Crear y programar horarios como una unidad para dar soporte a la formación e integrar las preocupaciones de los empleados, como los acuerdos de uso compartido de vehículos o de cuidado de los hijos.

**Planificación, cumplimiento y administración** – Para ayudarle a ajustar con precisión y de manera continua sus operaciones, Impact 360 Workforce Management supervisa el cumplimiento de los horarios y muestra quién está al teléfono y quién no, para poder tomar medidas correctivas de forma inmediata. La función "Pulse" por días proporciona una vista gráfica en tiempo real de los volúmenes de contactos previstos, reales y estimados, su tiempo de gestión, las estadísticas de nivel de servicio y otra información fundamental. Puede configurar el envío de mensajes de alerta para notificar a los usuarios las desviaciones con respecto a lo planificado y utilizar las tendencias para corregir las previsiones y los horarios, y ajustar el personal asignado en consecuencia. Con la administración por días, es posible:

- Aprovechar la interfaz basada en explorador del software y las estadísticas más actualizadas del sistema de distribución automática de llamadas para supervisar y analizar los principales datos estadísticos para corregir las previsiones y los horarios.
- Efectuar el seguimiento y la comparación de las estadísticas previstas, reales y necesarias por personas o por colas combinadas.
- Ver las desviaciones de las principales estadísticas del CRC en porcentajes o cifras absolutas.
- Evaluar las tendencias y los datos históricos.
- Identificar, comprender y resolver de manera activa las variaciones con respecto a la planificación, para garantizar un cumplimiento sistemático de los objetivos de servicio.
- Programar las horas extras o proporcionar a los agentes tiempo libre voluntario para corregir las situaciones de exceso y defecto de personal.

Impact 360 Workforce Management da un paso más, al proporcionar una vista completa de cumplimiento de horarios, que incluye todas las actividades de front-office y back-office de los agentes. Los supervisores reciben alertas instantáneas cuando se produce un incumplimiento, lo que les permite corregir los problemas inmediatamente y recibir en todo momento una imagen real de la falta de aprovechamiento del personal presente en el CRC. También pueden profundizar directamente hasta el nivel de llamadas desde la pantalla de cumplimiento, una ventaja fundamental en las sesiones de formación individuales con los agentes. Y esto no es todo: una función de administración de excepciones de cumplimiento permite a los supervisores ver las excepciones de los agentes en formato gráfico para todo el día en tiempo real y aprobarlas o denegarlas en incrementos de un minuto.

Para los CRC's con emplazamientos virtuales y múltiples, Impact 360 Workforce Management puede asignar estadísticamente los contactos de manera porcentual a los distintos centros y acomodar las estructuras de funcionamiento de los centros, lo que permite un único punto de control para toda la red y facultades de toma de decisiones en cada emplazamiento individual. Con la administración de varios emplazamientos, es posible resumir la información para presentar una panorámica completa de toda la instalación.



Las vistas de cumplimiento permiten comparar rápidamente las actividades reales de los agentes con respecto a sus horarios, revisar un desglose de cumplimiento por actividades y administrar las excepciones, lo que permite separar las excepciones no planificadas aprobadas y no aprobadas a fin de minimizar la falta de aprovechamiento del personal presente en el centro.

**Autoservicio para los agentes basado en Web** – Impact 360 Workforce Management permite que los agentes gestionen sus propios horarios y realicen aportaciones en ellos sin afectar a los niveles de servicio. Poniendo la administración de la plantilla en el escritorio del agente, puede desarrollar la motivación y la retención de los agentes, al mismo tiempo que permite que sus directivos se centren en áreas más importantes, como la formación y las labores relacionadas con el rendimiento.

Desde cualquier explorador Web, los agentes pueden realizar las tareas siguientes de manera segura:

- Solicitar vacaciones y otros tipos de tiempo libre, incluso hasta una fracción del día.
- Establecer sus preferencias de días libres y horas de entrada al trabajo. Los algoritmos de programación del software equilibran estas preferencias y desarrolla un horario que optimiza los requisitos del centro y del agente.
- Publicar, negociar y solicitar intercambios de turnos en un tablón de intercambio en línea, supervisado por un dispositivo de comprobación automática de conflictos, que se envía a los directivos para su procesamiento rápido y sencillo.
- Ver la información sobre horarios y tiempo libre de los agentes. De un solo vistazo, los agentes pueden obtener un resumen de sus horarios para la semana y el estado de sus peticiones de intercambio de turnos, su tiempo libre y sus solicitudes de vacaciones.

Impact 360 Workforce Management no sólo automatiza las subastas de turnos, sino que introduce un mayor grado de justicia al conceder los distintos turnos. Cuando reciben la notificación de una "subasta de turnos" los empleados pueden seleccionar el o los turnos que prefieran. Las reglas automatizadas procesan factores de antigüedad, categoría laboral y puntos de bonificación de "ruptura de empate" exclusivos, para asignar los turnos en consecuencia. Los directivos o supervisores pueden otorgar puntos de bonificación a los agentes en reconocimiento de su arduo trabajo anterior o sus esfuerzos adicionales, y los agentes pueden optar por utilizar estos puntos de bonificación para elevar su puesto en la subasta. El sistema también notifica de forma inmediata a los agentes cuáles son sus probabilidades de obtener el turno solicitado, de modo que puedan ajustar sus expectativas con antelación.

**Indicadores clave del rendimiento (KPI) y tablas de puntuación de los agentes** –

Impact 360 Workforce Management contiene tablas de puntuación apropiadas para cada función que muestran estadísticas de rendimiento reales de los empleados.

Estas tablas de puntuación incluyen un completo conjunto de indicadores clave del rendimiento (KPI, Key Performance Indicators) predefinidos por las diversas implantaciones que Witness ha efectuado a nivel mundial y/o el sistema posee la capacidad para crear los suyos propios con las necesidades de cada cliente. De este modo, el personal del CRC puede ver cuál es su rendimiento con respecto a los objetivos fijados. Esta visibilidad del rendimiento puede motivar a los empleados a mejorar y, al mismo tiempo, permite que los directivos se centren en identificar tendencias, abordar problemas y aprovechar las oportunidades.

**Aprendizaje práctico activo** – Para ayudar a sus agentes a desarrollar sus habilidades y sus carreras profesionales, Impact 360 Workforce Management les permiten entrar en su página principal para aprendizaje electrónico (e-learning) y el alumno o agente o empleado accesa directamente la información requerida o el contenido del curso desde la interfaz de administración del Software. En coordinación con la función de previsión y programación, se pueden programar los cursos de aprendizaje electrónico con el mínimo impacto en el nivel de servicio. Además, se puede efectuar el seguimiento del cumplimiento del horario para garantizar que se hayan completado las sesiones.

La formación se puede asignar y distribuir directamente a los escritorios de los agentes según las carencias en sus habilidades y las oportunidades de aprendizaje que se hayan identificado. Además, si lo desean, los supervisores pueden seleccionar las sesiones de formación apropiadas en una biblioteca de formación y asignárselas a los agentes. Un sistema flexible de derechos de acceso permite a los supervisores consultar los informes de realización de los cursos y los registros subsiguientes del rendimiento para agentes individuales, equipos o para el centro de contacto en su conjunto. Se trata de un modo eficaz y uniforme de gestionar la formación en toda la empresa.

**Funciones adicionales** – En Witness Systems, entendemos que los centros de contactos tienen objetivos y necesidades diferentes. Por ello ofrecemos una amplia gama de funciones adicionales que proporcionan una manera adecuada y rentable de ayudarle a abordar los problemas específicos del servicio al cliente en cada empresa. Las funciones adicionales incluyen análisis de aplicaciones, planificación estratégica, y mucho más.

## RECIBA ORIENTACIÓN DE ALGUNOS DE LOS MEJORES CONSULTORES DEL MUNDO



Witness Systems ofrece servicios de consultoría empresarial que le pueden ayudar a sacar el máximo partido de su inversión. Estos servicios los prestan nuestros experimentados consultores, que cuentan con años de experiencia con organizaciones y centros de contactos de todos los tamaños, tipos y sectores de todo el mundo. Nuestro objetivo es ser sus aliados a la hora de prestar servicios de máxima calidad mundial que ofrezcan resultados medibles y una recuperación rápida de la inversión. Desde la implantación hasta la consultoría, pasando por el soporte técnico y la formación, puede estar seguro de que la prestación de los servicios de Witness Systems está a cargo de profesionales que comprenden las prácticas empresariales y las operaciones de centros de contactos, y que se preocupan por su éxito.



**Sede del Grupo para el continente americano**  
300 Colonial Center Parkway  
Roswell, GA 30076  
EE. UU.

Tel: +1 770-754-1900  
1-888-3-WITNESS  
Fax: +1 770-754-1873

**Oficina de la costa oeste del continente americano**  
3979 Freedom Circle  
Suite 500  
Santa Clara, CA 95054  
EE. UU.

Tel: +1 408-830-5400  
1-877-257-6756  
Fax: +1 408-830-5411

**Sede en Europa**  
Kings Court, Kingston Road  
Leatherhead  
Surrey KT22 7SL  
Reino Unido

Tel: +44 (0) 1372 869 000  
Fax: +44 (0) 1372 869 005

**Sede para Asia-Pacífico**  
Room 1809-1818, 18/F  
Shui On Centre  
6-8 Harbour Road  
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000  
Fax: +852 3198 6100



WITNESS SYSTEMS

Witness Systems también tiene oficinas en los siguientes países. Sus direcciones, números de teléfono y fax se facilitan en [www.witness.com](http://www.witness.com).

**Australia Brasil Canadá Alemania India Japón México Países Bajos Vietnam**