

Workforce Optimization

Le défi des entreprises

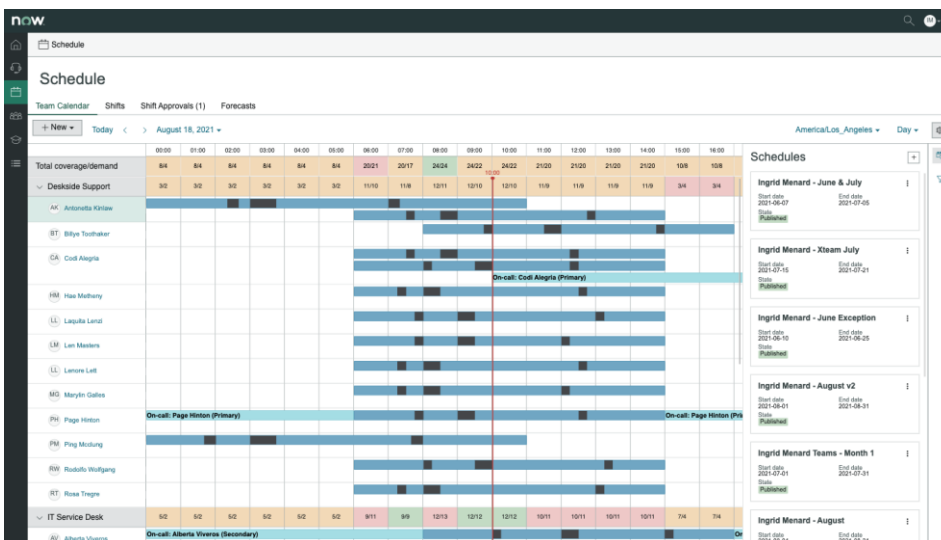
Aujourd'hui, les responsables informatiques passent beaucoup de temps à chercher des données et ils sont limités par des outils peu flexibles lorsqu'ils souhaitent améliorer les performances de leurs équipes. Ils sont ralentis par la collecte d'informations et de rapports à partir de systèmes disparates pour examiner des instantanés de données historiques et en temps réel. Ce processus frustrant est une expérience sous-optimale du travail manuel, qui affecte la satisfaction des responsables et l'implication des agents.

La solution ServiceNow

ServiceNow® Workforce Optimization (WFO) favorise la constitution d'équipes de service hautement performantes en optimisant les calendriers et les affectations des tâches, en offrant une visibilité quasi en temps réel sur les éléments de travail entrants et en fournissant les compétences nécessaires pour réussir, dans un espace de travail unique. Il s'agit d'une solution destinée aux responsables et aux agents, qui améliore la qualité et l'efficacité des équipes de service, et augmente la satisfaction des équipes.

WFO est une solution centralisée permettant aux responsables de gérer, de surveiller et de guider leurs agents. Surveillez les éléments de travail entrants sur plusieurs canaux, y compris le téléphone grâce à notre application Fonctions vocales. Bénéficiez d'une visibilité sur les performances de votre équipe et définissez des objectifs de performance pour vos équipes et vos agents. Exploitez pleinement les données historiques pour pouvoir anticiper et recommander des compétences pour les agents. Utilisez les files d'attente pour orienter les affectations de tâches en fonction des groupes affectés, de la capacité, de la présence et des compétences d'un agent. Les responsables peuvent surveiller les interactions des agents, fournir des retours à l'aide d'évaluations et créer des opportunités pour coacher et former les équipes. Les agents peuvent également donner leur avis sur l'efficacité du coaching qu'ils ont reçu.

Les équipes et les responsables peuvent gérer l'ensemble des calendriers et des roulements sur une plateforme unique. Ils peuvent consulter, modifier et planifier les roulements en fonction de la demande, et gérer les approbations de congés et de permutations au sein des équipes à partir d'une plateforme unique.



Les responsables et les coachs peuvent affecter des éléments de cours pour offrir aux agents les compétences nécessaires à leur réussite à partir de plateformes de gestion d'apprentissage internes et externes, telles que Pluralsight, Udemy, Cornerstone, etc.

Présentation

WFO est disponible dans le cadre du package IT Service Management (ITSM) Enterprise ou Customer Service Management (CSM) Enterprise.

Avantages

Améliorez la productivité de l'équipe et bénéficiez d'une visibilité en temps réel sur les éléments de travail, les escalades et les KPI de chaque canal pour une gestion des performances optimale.

Prévoyez précisément la demande en agents

en modélisant les scénarios de demandes pour analyser l'impact sur les calendriers des agents et mettre à jour les prévisions, afin de fournir le personnel nécessaire en cas d'augmentation de la demande.

Éliminez les silos interéquipes

et gérez les équipes de travail normales et d'astreinte à partir d'une seule solution centralisée. Suivez les roulements et les permutations au sein de l'équipe, ainsi que les demandes de congés.

Permettez à vos agents de

développer les compétences nécessaires à leur réussite en utilisant des plateformes de gestion d'apprentissage internes et externes.

La différence ServiceNow

Unique source fiable pour les tâches sur tous les canaux.

Intégration native entre le travail, les calendriers, les rapports et le coaching.

Intégrations tierces pour les canaux d'assistance externes.

Workflows intégrés pour exploiter la puissance de la plateforme.

Principales fonctionnalités de Workforce Optimization

Planification des équipes

Gérez les roulements, les calendriers d'astreinte, les pauses et les demandes de congés en fonction des demandes grâce à une interface intuitive et omni-channel.

Rapports de performances

Consultez les performances de l'équipe et des individus à l'aide de données opérationnelles réelles et filtrez les données de manière dynamique pour obtenir un contexte utile. Analysez chaque KPI et définissez des objectifs de performance pour suivre la progression par rapport aux objectifs.

Optimisation omni-channel

Surveillez les conversations, analysez les enregistrements vocaux et suivez l'utilisation de la capacité à travers tous les canaux.

Coaching et gestion des compétences

Impliquez vos agents en améliorant la qualité du travail qu'ils fournissent grâce au coaching. Utilisez Predictive Intelligence pour recommander des compétences en fonction des problèmes résolus par les agents. Créez des opportunités de coaching sur la base des recommandations effectuées et formez les agents pour qu'ils acquièrent ces compétences.

Orientation en fonction des compétences

Utilisez des règles et la détection de la langue pour identifier automatiquement les compétences lors de nouveaux incidents et orienter vers le bon agent.

Coaching bidirectionnel

Les coachs peuvent évaluer l'interaction de l'agent avec un appelant. Les agents peuvent fournir des retours sur l'efficacité du coaching. En tant que coach, vous pouvez utiliser les enquêtes pour évaluer les

performances de l'équipe et identifier les opportunités d'amélioration. Vous pouvez également affecter des tâches de formation, évaluer la capacité d'un stagiaire à résoudre les incidents, affecter une formation en fonction des évaluations et ajouter des compétences au profil d'un stagiaire suite à une recommandation de Predictive Intelligence. En tant que stagiaire, vous pouvez recevoir des formations pour combler vos lacunes.

Gestion des files d'attente

Affichez les tâches au fur et à mesure qu'elles progressent dans les files d'attente d'affectations et traitez les escalades en temps réel. Suivez les délais d'attente et aidez les agents sur les appels longs.

Intégrations pour la gestion de l'apprentissage

Suivez et affectez du contenu d'apprentissage issu de systèmes internes et tiers. Développez la liste des cours de formation disponibles pouvant être affectés par les responsables aux agents. Vous pourrez également suivre l'utilisation du cours pour évaluer son efficacité.

Prévision de la demande

Les responsables peuvent définir des paramètres de prévision en fonction des tendances historiques et les ajuster manuellement si nécessaire pour plus de précision. En tant que responsable, vous pouvez vous assurer que suffisamment d'employés travaillent au centre de services lorsque l'activité est élevée et activer la visualisation des prévisions horaires.

Aperçu des compétences

Obtenez un aperçu des statistiques clés de chaque compétence, telles que le délai moyen de résolution (MTTR) pour les éléments de travail qui nécessitent cette compétence, les experts dédiés et bien plus encore, pour vous assurer que votre équipe est efficace.

Économies prévues grâce à Workforce Optimization

Gestion des files d'attente :

Réduction de 60 % du temps consacré à l'orientation

Efficacité de la planification :

la planification permet d'économiser **104 heures** par agent chaque année

Réduction des coûts de formation : le taux de rotation du personnel

a diminué de 10 % au cours de la première année et les frais d'embauche de **3 567 dollars** par agent

Rapports : gain de

83 heures pour la création de rapports tels que les évaluations annuelles de performances

servicenow.