



Workforce Productivity para Call Centers



Workforce Productivity

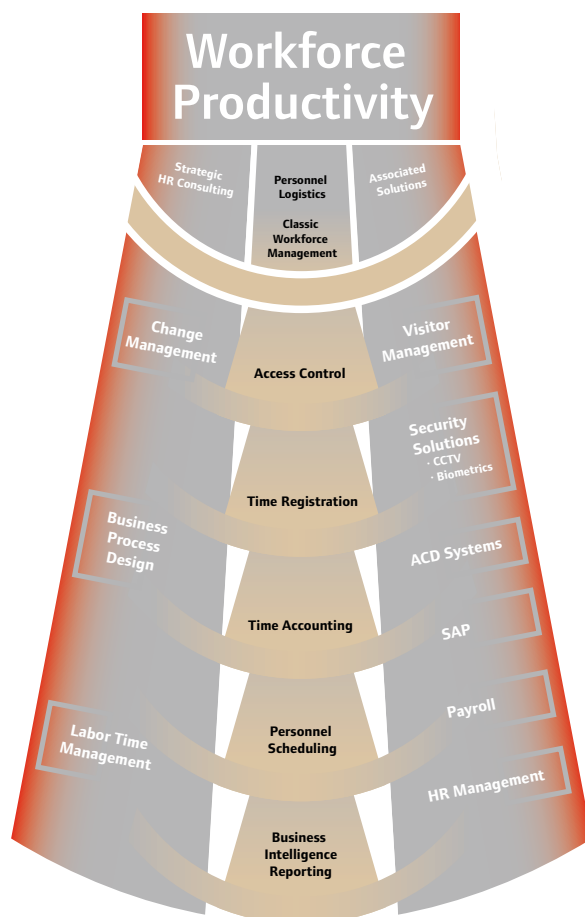
– Porque le concierne

Actualmente apenas existen organizaciones o empresas cuyos principales quebraderos de cabeza no sean la maximización de los beneficios y la optimización de los procesos. Los métodos para cumplir con estos objetivos van desde programas para incrementar los volúmenes de ventas y reducir los costes hasta medidas para mejorar la productividad. Desde hace tiempo, las medidas tecnológicas para mejorar la productividad giran en torno a la automatización de los procesos mecánicos. Como consecuencia, la figura del hombre se encuentra cada vez más en el punto de mira. Esto se debe a que la clave para incrementar la productividad y los beneficios es disponer de un re-

gistro claro y transparente del rendimiento de los empleados, desde su llegada a la empresa y la planificación de sus tareas diarias hasta la gestión de sus datos personales y la elaboración de índices característicos para mejorar la gestión de la empresa.

Pero, ¿cómo se puede sacar el máximo provecho del potencial de optimización? Las soluciones Workforce Productivity de Interflex ofrecen todas las herramientas necesarias gracias a su evolución respecto a las herramientas clásicas de gestión del personal.

Las soluciones Workforce Productivity enfocan los productos, las soluciones y los servicios de asesoramiento desde un punto de vista global que gira en torno a la figura del empleado y su contribución al valor añadido de una empresa u organización. Por este motivo, las soluciones Workforce Productivity, además de las tareas clásicas de gestión del personal, también denominada logística de personal, también incluyen tareas de asesoría de recursos humanos tales como, por ejemplo, gestión de los horarios laborales y soluciones asociadas como la gestión de recursos humanos y sistemas de seguridad. La integración de estos elementos constituye una base para disfrutar de procesos transparentes, claros y globales y, al mismo tiempo, mejora la productividad y la eficiencia de la empresa u organización. Workforce Productivity constituye la base para una planificación operativa estratégica de los procesos de toma de decisiones, revelando posibilidades de optimización que afectan desde a los departamentos especializados hasta las complejas estructuras organizativas de la empresa.





Workforce Productivity para Call Centers

Sólo aquellos que ven el conjunto pueden controlar los detalles.

Por sí sola, la gestión del personal ya no satisface los requisitos del mercado de Call Centers. Una herramienta basada únicamente en las necesidades y el tiempo de trabajo disponible resulta excesivamente plana. Tanto el alto nivel de competencia, como de especialización del sector, requieren una solución global cuya ejecución resulte tan exclusiva e individual como la propia empresa. Workforce Productivity no sólo permite realizar un trabajo de excelente calidad, sino que también garantiza transparencia y excelencia en todos los niveles de la empresa para que sus clientes se sientan más unidos a su compañía, para atraer a nuevos clientes y para aumentar los beneficios.

El exclusivo conjunto de soluciones de Workforce Productivity nace de un punto de vista pluridimensional que tienen en cuenta todos los ámbitos de influencia de contenido y su interacción durante las distintas fases de planificación. Estos ámbitos de influencia y su esencia pueden resumirse en los siguientes puntos:

- Su empresa – ¿Qué cultura de empresa quiere establecer y fomentar?
- Sus empleados – ¿Cómo quiere integrar a los empleados en el negocio y los procesos de planificación? ¿Qué estilo de comunicación debe emplearse?

- Su negocio – ¿Es una empresa generalista o especializada? ¿Una centralita en las instalaciones del cliente o que trabaja desde una sede exterior? ¿Cómo afecta esto a sus procesos de planificación y control?
- Sus clientes – ¿Qué medidas toma para reforzar y estructurar su cartera de clientes?

Workforce Productivity ofrece todos los datos relevantes para tomar las decisiones correctas con total seguridad en todas las fases del proceso de planificación y en todos los ámbitos de influencia: para decisiones estratégicas a largo plazo, para controles tácticos a medio plazo y para el día a día.

Más concretamente, nuestras soluciones Workforce Productivity giran en torno a:

- Asesoría de tiempos de trabajo y procesos por parte de nuestros expertos profesionales del sector
- Sistemas de información y gestión integrados que generan índices característicos de gran utilidad
- Soluciones de TI modulares que se pueden combinar en función de sus necesidades
- La completa integración con los sistemas y procesos ya existentes.

Con Workforce Productivity las soluciones parciales se convierten en un único conjunto de soluciones global. Aproveche Workforce Productivity de Interflex para ampliar su éxito en el mercado y colocarse un paso por delante de la competencia.



El día a día de los Call Centers – Hay un sinfín de preguntas.

Su empresa

Planificación estratégica – todos los años igual: ¿Avanzando a ciegas?

¿Se repite la misma historia todos los años? Al crear el plan empresarial para el siguiente ejercicio, ¿se pregunta cómo podría optimizar la capacidad de su personal con la dinámica de la empresa? ¿Cuál es la proporción correcta de empleados a tiempo total, parcial o en prácticas para su negocio? ¿Qué cantidad y distribución de empleados debe utilizarse en un momento concreto? ¿Qué presupuestos deben prepararse para estas situaciones? Las soluciones Workforce Productivity de Interflex proporcionan todos los datos relevantes para simular con total transparencia todo tipo de escenarios. Nuestros asesores le ayudarán a interpretar los resultados correctamente y a tomar las decisiones apropiadas. De esta forma, aprenderá las tareas de primera mano y podrá realizarlas usted mismo siempre que sea necesario.

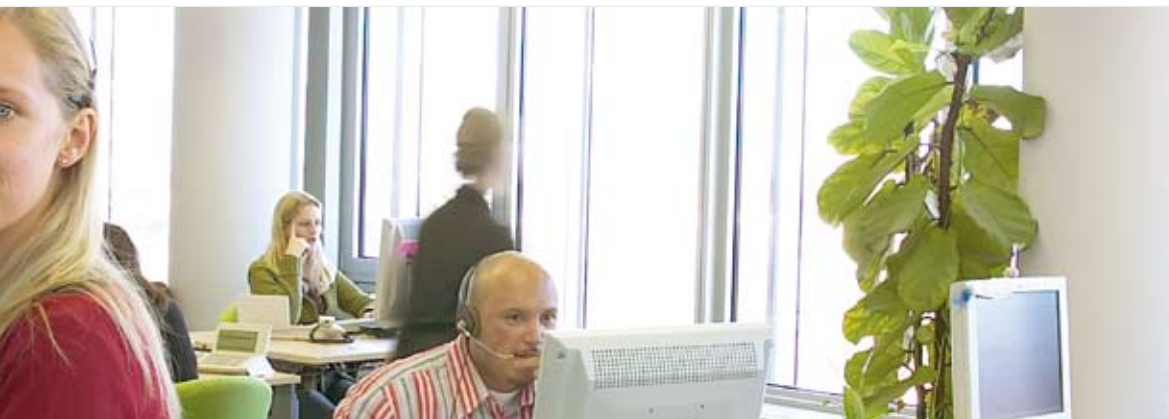
Gestión de personal – ¿Cuál es la mejor filosofía de planificación para una empresa?

Preferencias de horarios, asignación de turnos, guardias, modelos de turnos, etc. Aproveche la ayuda de nuestros consultores de gestión de horarios para elaborar un modelo óptimo para su situación actual. Si confía en la solución de planificación de Interflex, dispondrá de libertad para constituir y combinar a su gusto todos los modelos de planificación conocidos. En cuanto necesite modificar sus procesos empresariales, usted mismo podrá adaptar sus empleados a las necesidades del momento. Sin programaciones. Sin costes externos. Así de fácil.

Sus empleados

Motivación – un empleado siempre hace mejor aquello que más le gusta, ¿cierto?

Cuando un empleado es consciente de su corresponsabilidad para con la empresa y se



siente bien tratado al hacer planificación, su motivación aumenta. Un encargado que dispone de toda la información relevante para tomar una decisión de forma inmediata y en línea, lo hace con más confianza. Esto también es válido para los directores, puesto que disponen de opciones para simular la distribución de la empresa a corto y largo plazo y pueden consultar los índices característicos rápidamente y en cualquier momento. Aproveche nuestras soluciones para que los miembros de su empresa se sientan motivados en todo momento.

Gestión sanitaria – ¿Cómo influir positivamente en la salud de sus empleados?

Las bajas temporales típicas del sector tienen efectos inmediatos en la planificación del trabajo. Los ciclos de planificación de sólo dos semanas no son ni mucho menos inusuales. La falta de seguridad durante la planificación es uno de los principales causantes de estrés e insatisfacción entre los empleados. Los cambios de trabajo o de empresa llegan cuando se produce un desequilibrio entre la vida laboral y familiar. Con nuestro método de gestión de horarios global, los Call centers han alcanzado un nivel de flexibilidad para los empleados con un índice de seguridad del 80% en la planificación del tiempo libre... con hasta doce meses de antelación.

Su negocio

Pronóstico – ¿Le gustaría tener una bola de cristal?

¿Necesita una predicción tan individualizada como sus clientes? ¿Sus empleados tienen que elaborar nuevos modelos de predicción y nuevos informes para cada cliente?

El nuevo módulo Forecast de Interflex se ha diseñado para permitirle crear flujos de trabajo, cálculos e informes específicos para cada cliente y proyecto. En lugar de tener entre sus manos una caja negra cuyo funcionamiento resulte imposible de entender, disfrutará de una transparencia y libertad de gestión absolutas. ¿Demasiadas cosas? Naturalmente, si lo desea también podrá disponer de una solución “llaves en mano”.

¿Realmente no existe nada para combatir la brevedad en la planificación de nuestro negocio?

Pese a las actuaciones a corto plazo características del sector de los servicios, ¿existe algún método de tratar el recurso más preciado (los empleados) de forma comedida y con visión de futuro?

Nuestros asesores le ayudarán a elaborar modelos que le permitan realizar planificaciones realistas y a largo plazo pese a estos inconvenientes de brevedad. Actualmente, muchas empresas de servicios pueden planificar hasta el 75% del volumen total entre seis y doce meses por adelantado.



¿Gestión intradiaria? ¿No le basta con una buena planificación?

El sistema de control intradiario permite compensar los sucesos diarios que no se pueden calcular. Con esta finalidad, nosotros le facilitamos todos los datos relevantes y le recomendamos cómo actuar.

Nuestra función de representación en línea de los datos que afectan a varios sistemas está basada en la tecnología y la experiencia de múltiples sistemas de información y gestión universales acreditados.

Cuanto más proyectos, más datos. ¿Es posible obtener también transparencia?

¿Quiere que el rendimiento de sus empleados y el valor añadido de cada uno de sus proyectos sean completamente transparentes? ¿Y en cualquier momento?

Aproveche la capacidad de nuestras soluciones para leer datos utilizando distintos medios (soportes clásicos de control de tiempos, aplicaciones WEB, equipos ACD y otros sistemas). Los datos se procesan automáticamente y se presentan en los formatos deseados. En colaboración con los asesores de Interflex podrá elaborar útiles índices característicos e informes que le permitirán llevar su empresa por el camino del éxito.

Sus clientes

Captar nuevos clientes = ¿una ruleta rusa?

Un interesado quiere realizar un encargo a corto plazo. Su tarea: Calcular el proyecto de la forma más rápida posible utilizando los recursos disponibles. Su desafío: presupuestos para el tiempo de trabajo, distintos costes de empleados, correlación con otros proyectos, etc. Su objetivo: Un precio calculado con seguridad, que contenga un margen realista y que resulte interesante para el cliente.

Nuestras soluciones preparan todos estos datos para usted. De esta forma podrá ver inmediatamente los costes de personal que se derivarían del nuevo proyecto y cómo se verían afectados los proyectos en curso.

Gracias a ello, siempre tendrá la planificación y la rentabilidad bajo control.



Soluciones complementarias para centralitas de atención telefónica y soporte

Control de accesos Online

Hoy en día la seguridad en las centralitas tiene un papel todavía más importante, puesto que desempeñan un rol fundamental. Las secciones de clientes deben protegerse contra el acceso no autorizado para impedir que se produzcan fugas de información negativos en términos de competencia. Las distintas áreas deben estar separadas con claridad y cada zona debe estar bien definida. Todas estas tareas son responsabilidad del sistema de control de acceso de la centralita. Interflex ofrece soluciones completas y conceptos de seguridad flexibles para cada zona.



Soluciones Offline

Los controles de acceso Offline son un componente de seguridad flexible, rentable y muy cómodo. Los terminales offline autónomos no necesitan conexión de red y ofrecen una solución de seguridad rápida y fiable. Además, se pueden instalar en las puertas de forma rápida y sin problemas. Una de las grandes ventajas es la compatibilidad de los sistemas de control de acceso y de control horario con las tarjetas de identificación existentes (proxif, Legic, Mifare).





Ingersoll Rand Security Technologies es proveedor internacional líder de productos y servicios que crean ambientes sanos, seguros y productivos. Los productos líderes en el mercado de este sector son, entre otros, sistemas de control de acceso electrónicos y biométricos, sistemas de control horario y presencia laboral; trabas mecánicas; seguridad portátil; dispositivos para cierre de puertas, dispositivos de salida, materiales arquitectónicos, y puertas y marcos de acero; y otras tecnologías y servicios para el mercado de la seguridad global.

Estamos presentes en todo el mundo con 35 centros en 12 países. Para más información, por favor, consulte nuestro sitio Internet.

Interflex Datensysteme GmbH & Co. KG
Zettachring 16 · 70567 Stuttgart (Alemania)
Teléfono: +49 711 1322-0 · Fax: +49 711 1322-111
E-mail: info-interflex@irco.com · www.interflex.de