



WORKFORCE
MANAGEMENT
SIMPLIFIED



ProScheduler™
A serenova COMPANY

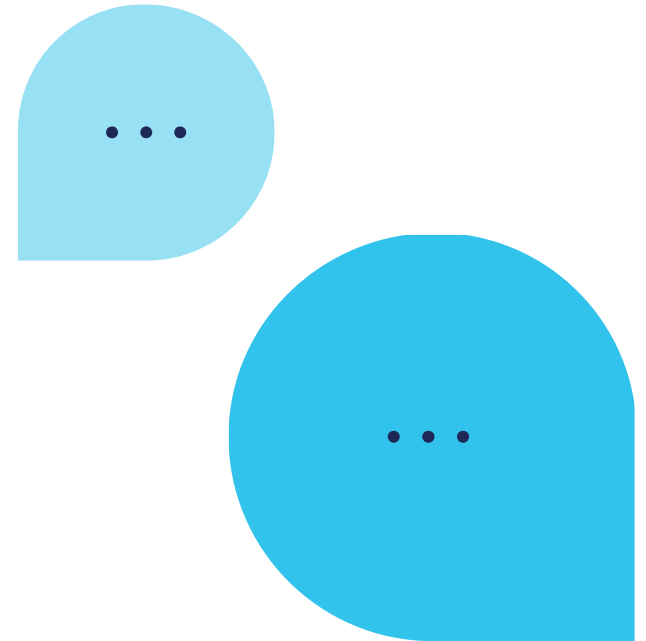
IN GRAM



© 2019 Serenova, LLC.
Restricted & Confidential

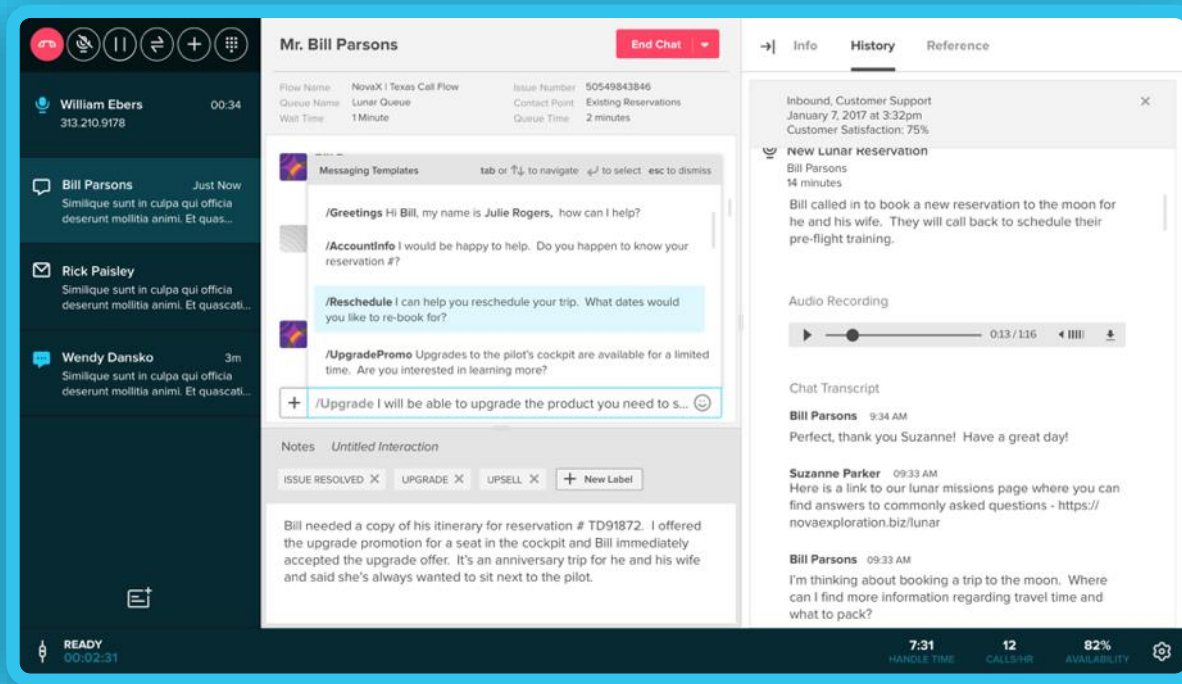
AGENDA

- ❑ Przedstawiamy ProScheduler i Serenova
- ❑ Jakie są korzyści z WFM
- ❑ Rola Workforce Managera
- ❑ Największe wyzwanie w Contact Center?
- ❑ Jak możemy zmniejszyć rezygnacje poprzez proces planowania?
- ❑ Czym jest udany proces WFM?
- ❑ Dlaczego przestrzeganie jest tak ważne?
- ❑ ProScheduler Propozycja wartości
- ❑ Proces sprzedaży WFM i jak na niego wpłynąć
- ❑ Pozycjonowanie konkurencyjne



Serenova CxEngage Cloud Contact Center

Modern application & UX that today's agents expect, administered by you



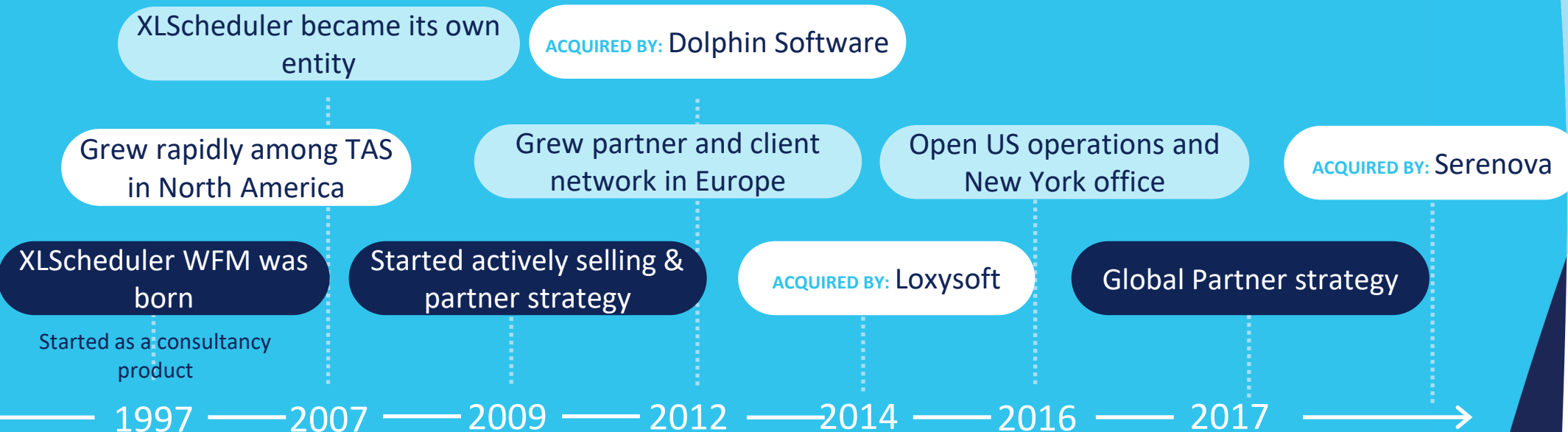
Gartner MQ for CCaaS



By the numbers:

54	Countries	340K+	Seats	AWS Global Network	
220+	Employees	1300+	Customers	84	18
				Data Centers	Regions worldwide

The ProScheduler Story



- Robimy to od 1997 roku! Produkt zbudowany na 23-letniej historii wymagań klientów!





*Lepsze doświadczenie klienta
zaczyna się od WFM!*

*Odpowiednia liczba
osób, z odpowiednimi
umiejętnościami, we
właściwym miejscu, we
właściwym czasie*

- Zarządzanie personelem dotyczy:
- Tworzenie zoptymalizowanych harmonogramów w celu osiągnięcia docelowych umów SLA
- Utrzymywanie konkurencyjności i opłacalności operacji w czasie
- Zrównoważony nakład pracy dla agentów – mniejsza liczba zwolnień chorobowych, mniejsze zużycie
- Agent może wpływać na swoje harmonogramy – szczęśliwsi agenci – ma bezpośredni pozytywny wpływ na Customer Experience!



© 2019 Serenova, LLC.
Nie jest to zastrzeżenie

A light blue decorative shape, resembling a semi-circle or a speech bubble tail, is positioned to the left of the main text.

” Jakie są korzyści z
Workforce Management?”



Jakie są korzyści z Workforce Management?



- Lepsze doświadczenie klienta
- Niższe koszty wynagrodzeń (-25%)
- Obniżona praca administracyjna (-50%)
- Ulepszone raportowanie
- Lepsze zaangażowanie agentów
- Obniżone zwolnienia lekarskie
- Zmniejszone rezygnacje
- Przewaga konkurencyjna!
- Zwiększone przychody
- Poprawiona rentowność długoterminowa





” Największe wyzwanie w
contact center?”



Rezygnacje

- Zwykle 20-30% rocznie
- Małe centra obsługi telefonicznej: 17%
- Średnie call center: 37%
- Duże call center: 44%
- Jeden z największych kosztów, z jakimi borykają się contact center
 - Zatrudnienie i wdrożenie nowych agentów kosztuje zwykle 5000-7500 USD
 - Jeden z najtrudniejszych wskaźników do poprawy



Wskaznik rezygnacji wg krajów

Źródło: Global Call Centre Research Network

In-House

- Austria - **5%**
- Denmark - **14%**
- France - **13%**
- Germany - **9%**
- Israel - **25%**
- Spain - **15%**
- Sweden - **8%**
- Canada - **22%**
- Ireland - **23%**
- UK - **19%**
- USA - **26%**
- Brazil - **20%**
- India - **28%**
- Poland - **20%**
- South Africa - **21%**
- South Korea - **20%**

Outsourcer

- Austria - **4%**
- Denmark - **17%**
- France - **20%**
- Germany - **16%**
- Israel - **28%**
- Spain - **24%**
- Sweden - **19%**
- Canada - **29%**
- Ireland - **35%**
- UK - **29%**
- USA - **36%**
- Brazil - **30%**
- India - **38%**
- Poland - **16%**
- South Africa - **13%**
- South Korea - **18%**





” Jak możemy zmniejszyć
rezygnacje poprzez
proces planowania?”





zaangażowanie

Rezygnacja



© 2019 Serenova, LLC.
Restricted & Confidential

Jak angażujemy naszych Agentów?



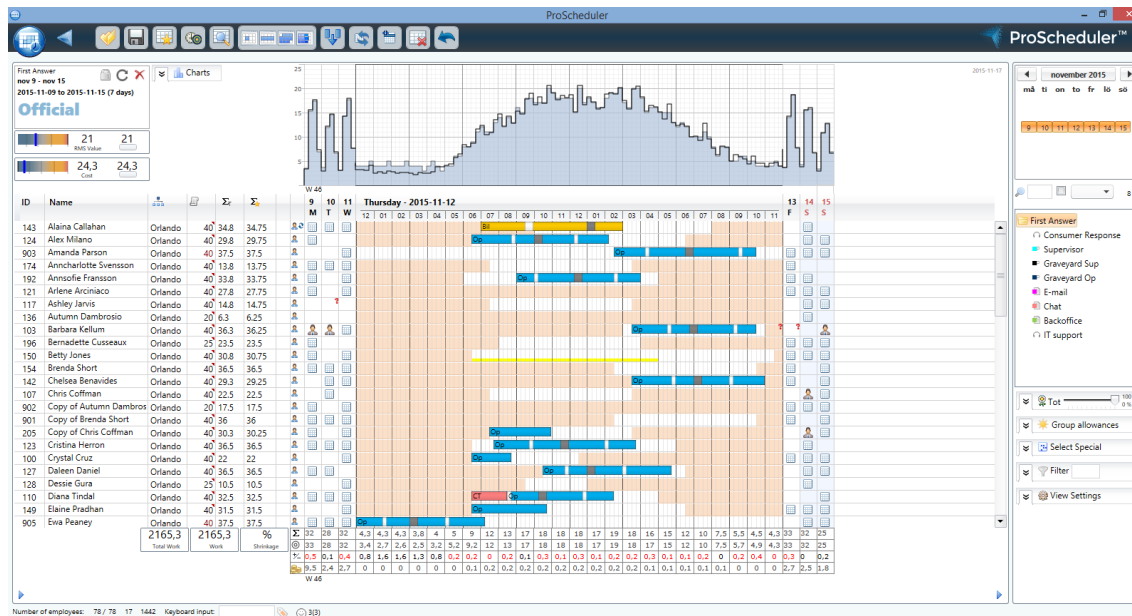
- Numer 1: pozwól im wpływać na swój harmonogram!
- Bezpośredni wynik dotyczący zaangażowania, szczęścia i doświadczenia klienta!
- Work-life balance – pozwól agentom wprowadzić preferencje. Upewnij się, że ograniczenia są wbudowane w WFM, aby wspierać wytyczne firmy
- Zrównoważone obciążenie pracą – odważ się zoptymalizować harmonogramy, aby osiągnąć optymalną równowagę pracy (możesz też zaoszczędzić 10-25% na liście płac)



Co to jest optymalizacja harmonogramu?



- W pełni zautomatyzowana optymalizacja czasu rozpoczęcia i zakończenia, treści i przerw, zgodnie z zasadami i ograniczeniami oraz preferencjami i żądaniami zgłaszanymi przez agentów





” Czym jest udany proces WFM?”



Czym jest udany proces WFM?



- Prognoza jak najbardziej zbliżona do rzeczywistości
- Harmonogramy zoptymalizowane z odpowiednią obsadą
- “Oddychająca” przestrzeń, aby konsekwentnie dostarczać we wszystkich obszarach, dzień w dzień
- Przestrzeganie zasad, które odpowiada harmonogramowi i prognozie





” Dlaczego przestrzeganie zasad jest tak ważne?”



Wpływ nieprzestrzegania = Niedobór personelu

- Czasy opóźnień
- Wyższe obciążenie
- Utracone przychody / koszt czasu oczekiwania
- Niska jakość usług
- Dłuższe AHT
- Personel – dłużej po pracy telefonicznej
- Wypalenie zawodowe
 - Zwolnienie lekarskie
 - Rezygnacje



siła 1

Headcount	SVL	ASA	Delay	Occupancy
22	13%	17.8 min	19.5 min	98%
23	43%	3.4 min	4.8 min	94%
24	63%	88 sec	167 sec	90%
25	77%	45 sec	117 sec	87%
26	86%	25 sec	90 sec	83%
27	91%	14 sec	73 sec	80%
28	95%	8 sec	61 sec	77%

Założenia :

- interwały półgodzinne, 100 połączeń/interwał, SVL 80% in 60 sec, AHT 6 min, ACW 30 sek/połączenie
- Show agents how much it affects if they are out of adherence!!



Kwantyfikowanie kosztu nieprzestrzegania

Przykład:

- 30 minut straconego czasu dziennie poza wyznaczonym celem
- 100 agentów
- Średni koszt na godzinę : \$15.00
- $0,5 \times 100 \times 15 = \$750/\text{dzień}$, lub więcej niż 250 000 USD rocznie!

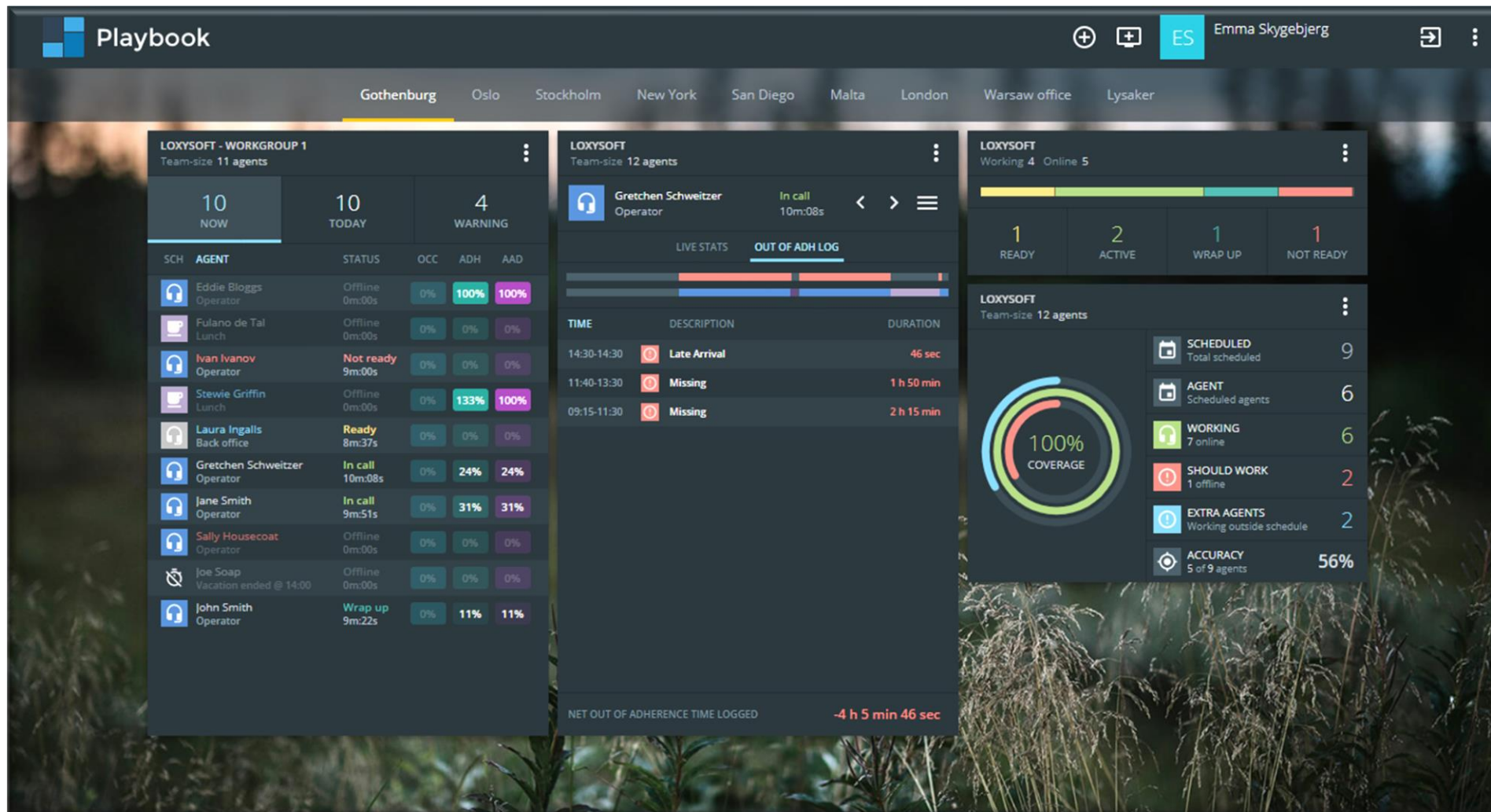


Monitorowanie w czasie rzeczywistym?



- Poprawia wrażenia klientów przez zapewnienie dotrzymywanie harmonogramów i dostępność agentów dla planowanych umów SLA
- Umożliwia zmiany w harmonogramach w ciągu dnia ze względu na zmianę prognozy
- Zwiększa produktywność (agenci wiedzą, że są mierzeni, dzięki czemu osiągają lepsze wyniki)
- Mniejszy ubytek wartości
- Zwykle poprawia procentowe przestrzeganie zasad o 2-5%, co ma ogromny wpływ na krótko- i długoterminowe oszczędności





Portal Supervisor to pulpit nawigacyjny ProSchedulers Intraday z dostosowywanymi widokami dla wszystkiego, czego potrzebujesz, aby efektywnie zarządzać operacjami WFM w czasie rzeczywistym.



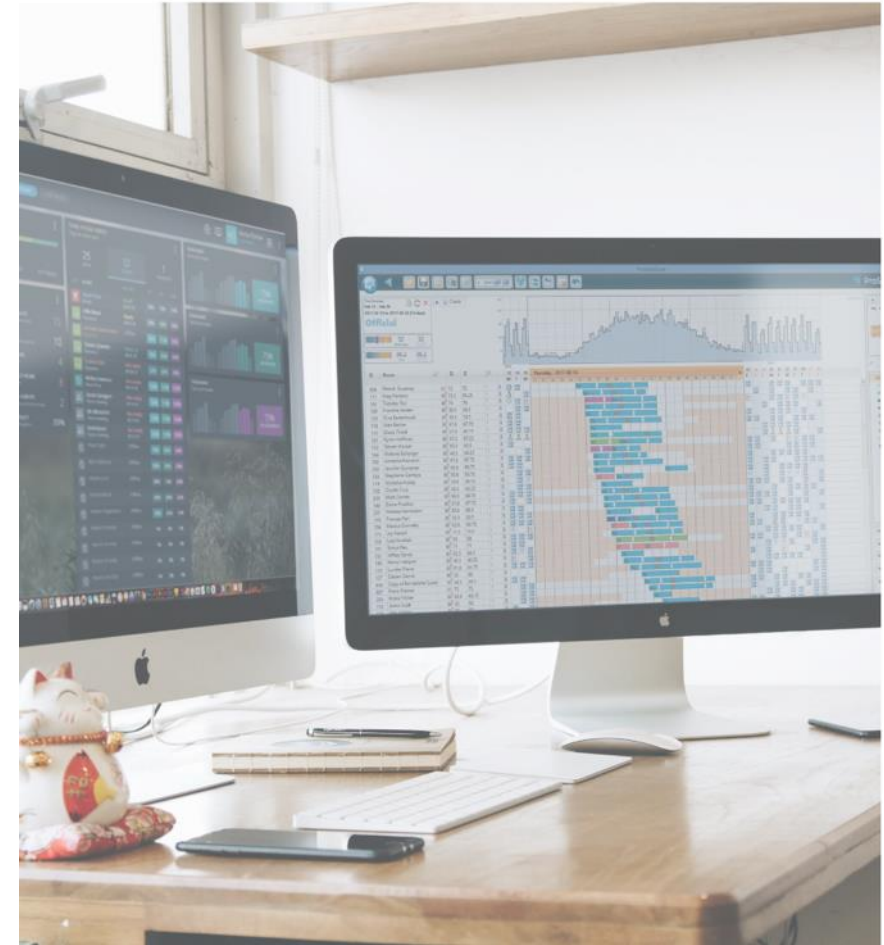
” ProScheduler propozycji
wartości ”



Czym jest ProScheduler?

Intuicyjne WFM, z najnowocześniejszą optymalizacją harmonogramów i funkcjami w czasie rzeczywistym

- Prognozowanie
- Szybka i wydajna optymalizacja harmonogramów
- Raportowanie wyników
- Żądania i zamiany zmian
- Zarządzanie sesyjne
- Przestrzeganie w czasie rzeczywistym
- Czas pracy i kalkulacja płac
- Połączony z ponad 50 różnymi platformami interakcji!



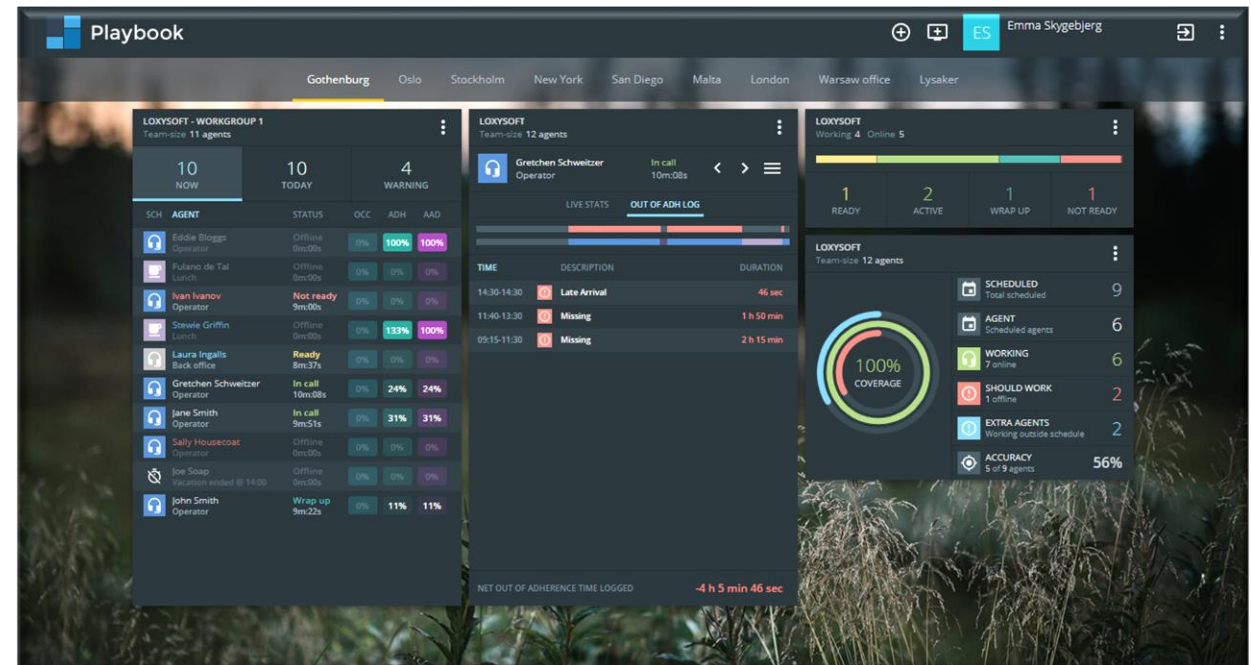
Dlaczego ProScheduler

WORKFORCE
MANAGEMENT
SIMPLIFIED



Łatwy w użyciu interfejs ProScheduler, niskie koszty początkowe i szybkie wdrożenie umożliwiają klientom rozpoczęcie pracy i zobaczenie wyników w ciągu kilku tygodni.

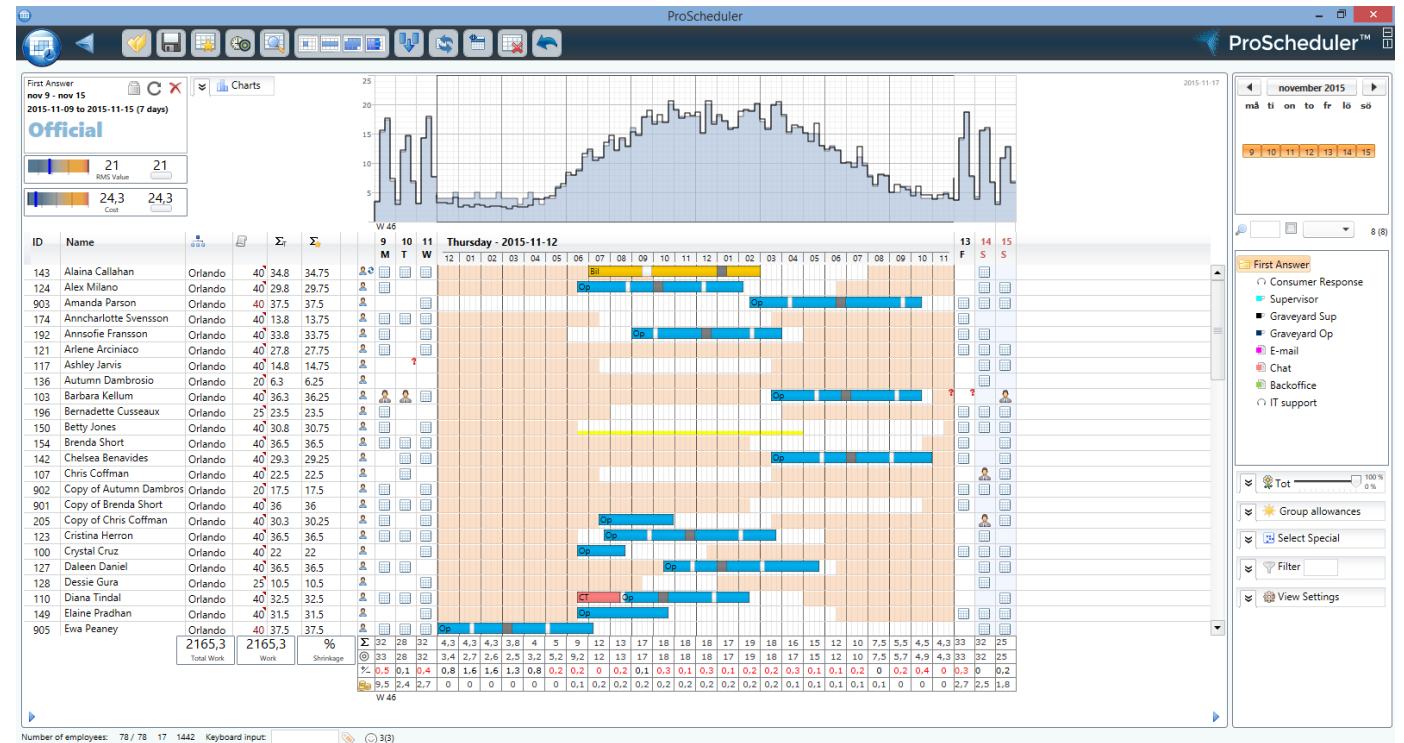
- ✓ Przyjazny dla użytkownika i intuicyjny projekt
- ✓ Łatwy do wdrożenia
- ✓ Szybki zwrot z inwestycji (4-6 miesięcy!)
- ✓ Szybka i wydajna optymalizacja
- ✓ Natychmiastowe symulacje SLA i przepełnienia
- ✓ Proaktywne wsparcie



© 2019 Serenova, LLC.
Restricted & Confidential

Nasza oferta

- On Prem
- wynajem
- SaaS



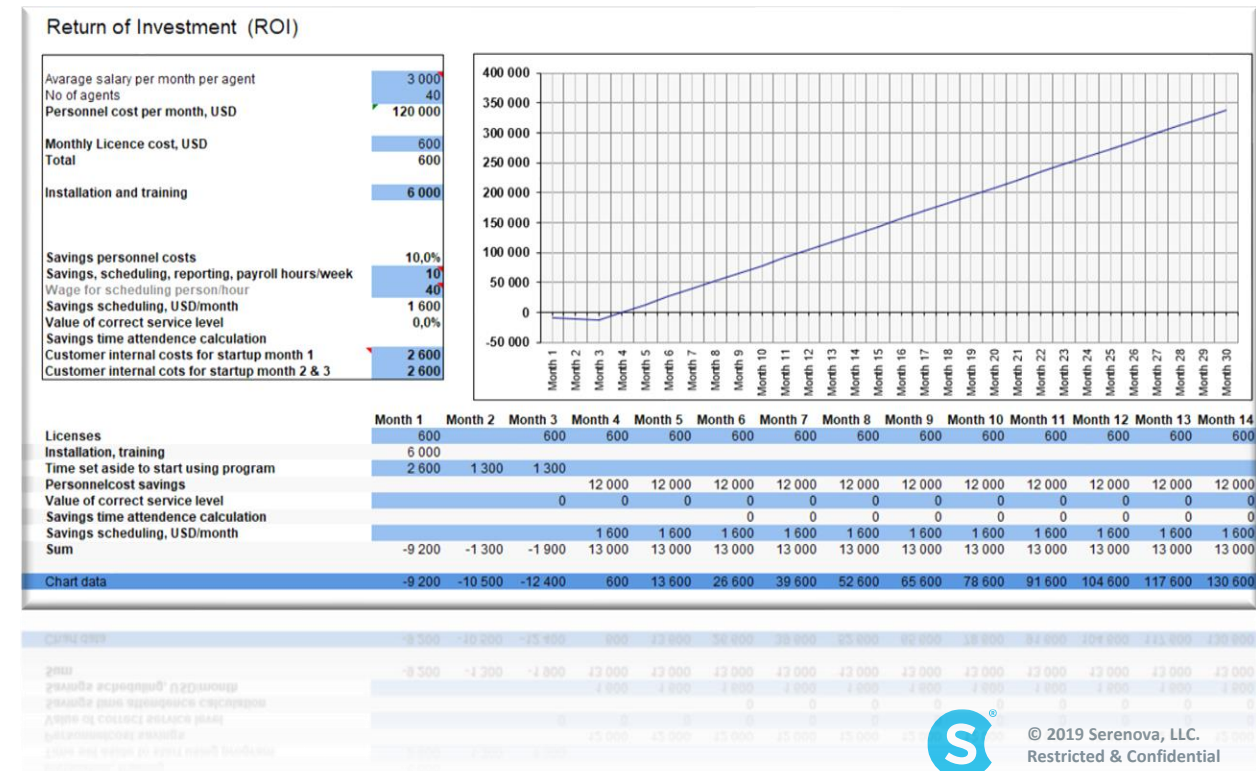
ProScheduler ROI

WORKFORCE
MANAGEMENT
SIMPLIFIED



ProScheduler™
A Serenova COMPANY

- 40 agnetów Contact Center, przejście od ręcznego prognozowania i planowania do zoptymalizowanych harmonogramów w ProScheduler — zwrot z inwestycji w ciągu 4 miesięcy!!
- Średnia pensja na agenta, w tym świadczenia: : \$3,000
- Oszczędność \$104K już w pierwszych 12 miesiącach!
- 10h czasu administracyjnego zaoszczędzonego tygodniowo
- Dodatkowo:
 - ✓ Lepsze doświadczenie klienta
 - ✓ Lepsze zaangażowanie agentów
 - ✓ Zmniejszone rezygnacje



WFM wpływ

Przez liczby

- Popraw dokładność prognozowania 8-10%
- Zmniejszenie wskaźnika porzuceń 5-8%
- Zmniejszenie ubytku wartości 8-10%
- Skróć godziny pracy administratora WFM o 25-50%
- Skróć nadgodziny o 5-30%
- Zwiększenie obłożenia agentów 5-7%

WORKFORCE
MANAGEMENT
SIMPLIFIED



© 2019 Serenova, LLC.
Restricted & Confidential



” Proces sprzedaży WFM
i jak na niego wpływać ”



Kwalifikacja

- Ponad 30 agentów
- Głównie połączenia przychodzące
- Połączenia wychodzące musiałyby wymagać od agentów wykonywania różnych połączeń
- Centrum Omni Channel
- Używanie programu Excel do planowania agentów
- Niezadowolony z obecnego systemu WFM



Odkrycie

Odkrywanie jest naprawdę łatwe.
Zapytaj ich, jak obecnie planują pracę swoich agentów. Posłuchaj, co mówią i zobacz, czy są bolące punkty, które pasują do kwalifikacji.



Charakterystyki kupujących

- Stanowiska: dyrektor WFM, Call Center Manager, wiceprezes serwisu
- Każdy, kto chce zaoszczędzić na kosztach i efektywniej zarządzać swoim centrum.
- Każdy, kto chce poprawić jakość obsługi klienta poprzez optymalizację dostępnych zasobów.
- Każdy, kto chce poprawić satysfakcję pracowników i zmniejszyć zmęczenie pracowników poprzez optymalizację obciążenia pracą i równowagi między życiem zawodowym a prywatnym.



Rozwiewanie wątpliwości

- Nie mamy na to budżetu. Odpowiedź: możemy pomóc Ci uzyskać budżet. WFM pomaga lepiej planować agentów, co pozwala zaoszczędzić nawet 25% na liście płac!
- Nie mamy czasu na instalacje. Odpowiedź: Nasz zespół wykonuje 95% pracy.
- Najpierw przyjrzymy się zmianie platformy contact center, a następnie przyjrzymy się WFM. Odpowiedź: Powinieneś wdrożyć WFM już teraz, ponieważ chciałbyś, aby historia z twojego obecnego systemu była w stanie prawidłowo prognozować po przełączeniu się na nowy system..



- ? Jak pobierasz opłaty za usługę? Pobieramy opłaty na podstawie imiennych agentów.
- ? Jak długo trwa instalacja Twojej usługi? 6-8 tygodni, ale możemy to zrobić szybciej. Ten przedział czasowy opiera się głównie na dostępności klientów do wykonania określonych czynności.
- ? Czy oferujecie hosting i lokal? Tak oba
- ? Jaki jest zwrot z inwestycji w Twój produkt: Zazwyczaj 4-6 miesięcy
- ? Czy oferujecie POC? tak

Jak przyspieszyć proces sprzedaży?

- Historie sukcesów
- Nie czekaj!: „Im szybciej wdrożysz, tym szybciej zobaczysz rezultaty i tym mniej będziesz narażony”
- Nie zależy od wyboru ACD, ponieważ nadal potrzebujesz historii. Wręcz przeciwnie, im szybciej podejmiesz decyzję, tym więcej danych będziemy mogli wydobyć do prognozowania przed przejściem do nowego systemu.





” Pozycjonowanie
konkurencyjne ”



Pozycjonowanie konkurencyjne

Łatwy w użyciu

Wiele systemów WFM jest zbyt skomplikowanych – Procheduler jest naprawdę prosty w obsłudze i szybki w realizacji. Patrząc dziś na branżę call center, mamy ogromne wyzwanie, jakim są rezygnacje, zarówno wśród agentów, jak i wśród Workforce Managerów. Potrzebujesz systemu, który jest naprawdę intuicyjny i szybki w nauce

Optymalizacja

Nasz silnik optymalizacji tworzy harmonogramy w ciągu zaledwie 2 minut — szybkość optymalizacji zapewnia dużą elastyczność w próbowaniu różnych ustawień i uruchamianiu różnych scenariuszy „co jeśli”.

REALIZACJA W CZASIE
RZECZYWISTYM

Mamy niesamowity raport w czasie rzeczywistym – portal nadzorcy

KONKURENCYJNA CENA

Posiadamy konkurencyjną cenę licencji i przyzwoity poziom dla usług profesjonalnych (około 8K)



Pozycjonowanie konkurencyjne

	ProScheduler	TeleOpti	Verint	Nice	Aspect
Łatwy w użyciu					
Szybkość wdrożenia					
Cena					
Optymalizacja (szybkość)					
Raport w czasie rzeczywistym					



Jak zdobyć klientów?

Rodzaj potencjalnego klienta	ROI	Wyzwania	Jak ich pozyskać
Planowanie w Excelu	4 miesiące	Posiada system za darmo dzisiaj. Koszt będzie problemem.	• Podatny na korzystanie z opracowanego przez siebie systemu – co się stanie, gdy ta osoba odejdzie? • Utrzymanie domowego systemu jest droższe niż myślisz • Nie będę w stanie przeprowadzić optymalizacji multiskill – jak sobie poradzisz, jeśli ktoś zadzwoni z powodu choroby – czy widzisz, jak to wpływa na SLA i jak zastąpić tego agenta?
Posiada konkurencyjny system: TeleOpti	10-12 miesięcy	Zainwestowali w swój obecny system. Kosztowne przełączanie systemów.	• Zainwestowali w swój obecny system. Kosztowne dla swich systemów. • Czas na optymalizację harmonogramów – pełna optymalizacja w TeleOpti zajmuje bardzo dużo czasu • Koszt – ile płacą miesięcznie/rocznie. Czy płacą za aktualizacje?



Jak zdobyć klientów?

Type of potential client	ROI	Challenges	How to win them over
Posiada konkurencyjny system: Verint	10-12 miesięcy	Zainwestowali w swój obecny system. Kosztowne przełączanie systemów.	• Koszt – ile płacą miesięcznie/rocznie. Czy płacą za aktualizacje? • Pokaż im naszą symulację poziomu usług i jak szybko możesz określić, czy warto przystąpić do spotkania działu o określonej godzinie. To zajmuje bardzo dużo czasu w Verint.
Posiada konkurencyjny system: Aspect	10-12 miesięcy	Zainwestowali w swój obecny system. Kosztowne przełączanie systemów. Również prawdopodobnie nie przeszkadza ci wysoki koszt. Ważniejsza jest marka i udział w rynku. Prawdopodobnie używany do licytacji zmian i nie przejmuje się prawdziwym multiskilling.	• Przekonaj ich, że licytacja zmian nie jest najlepszym sposobem na osiągnięcie najlepszych wyników w środowisku obejmującym wiele umiejętności. Oferujemy coś znacznie lepszego: Preferowany harmonogram pracy! • Pokaż im nasz moduł nadzorca i pokaż, jak radzimy sobie z przestrzeganiem zasad w czasie rzeczywistym.



Jak zdobyć klientów?

Type of potential client	ROI	Challenges	How to win them over
Posiada konkurencyjny system: IEX	10-12 miesięcy	Zainwestowali w swój obecny system. Kosztowne do przełączania systemów. Również prawdopodobnie nie przeszkadzają ci koszty. Ważniejsza marka i udział w rynku.	• Koszt – ile płacą miesięcznie/rocznie? • Porozmawiaj o naszym module prognozowania, że 99% naszych klientów korzysta z wbudowanego prognozowania w ProScheduler (w przeciwieństwie do IEX) • Pokaż im naszą symulację poziomu usług i jak szybko możesz określić, czy wejście na spotkanie działu ma sens • Pokaż im nasz moduł nadzorca i nasze funkcje w czasie rzeczywistym
Posiada konkurencyjny system: Injixo	10-12 miesięcy	Koszt będzie problemem, ponieważ oferują swoje rozwiązanie za 9 USD miesięcznie za agenta.	• Łączą się tylko z kilkoma ACD. Inne platformy należy importować ręcznie za pomocą plików csv. • Nie oferują przestrzegania w czasie rzeczywistym • Słabe wsparcie • Pracują tylko bezpośrednio, bez partnerów
Posiada konkurencyjny system: Monet	10-12 miesięcy	Zainwestowali w swój obecny system. Kosztowne przełączanie systemów.	• Koszt – ile płacą miesięcznie/rocznie. Czy płacą za aktualizacje?

Jak zdobyć klientów?

Type of potential client	ROI	Challenges	How to win them over
Posiada konkurencyjny system: Monet	10-12 miesięcy	Zainwestowali w swój obecny system. Kosztowne przełączanie systemów.	• Koszt – ile płacą miesięcznie/rocznie. Czy płacą za aktualizacje? • Pokaż im, jak szybko możesz przeprowadzić pełną optymalizację wielu umiejętności, i sprawdź koszt tego harmonogramu. • Pokaż im łatwość obsługi w ProScheduler, jak jest intuicyjny i jak szybko się go nauczysz. • Pokaż im nasz moduł nadzorca i funkcje czasu rzeczywistego.
Posiada konkurencyjny system: Pipkins	10-12 miesięcy	Zainwestowali w swój obecny system. Niski koszt – Pipkins oferuje 10 USD miesięcznie na agenta i 3000 USD w konfiguracji.	• To stary dinasour z nałożoną szminką – przez ostatnie kilka lat niewiele zrobili z produktem • Pokaż im naszą symulację poziomu usług i jak szybko możesz określić, czy warto przystąpić do spotkania działu o określonej godzinie. • Pokaż im łatwość obsługi w ProScheduler, jak jest intuicyjny i jak szybko się go nauczysz. • Pokaż im nasz moduł nadzorca i funkcje czasu rzeczywistego.





Materiały sprzedażowe

- ☐ Broszura Opisy modułów/funkcji
- ☐ Historie sukcesu/studia przypadków
- ☐ Obliczenia ROI
- ☐ 12 minut nagrania demo
- ☐ 30 minut nagrania dem
- ☐ oSzablony ofert
- ☐ Prezentacja Ppt



Dziękujemy!



WORKFORCE
MANAGEMENT
SIMPLIFIED



ProScheduler™
A  **serenova** COMPANY



© 2019 Serenova, LLC.
Restricted & Confidential