

BROCHURE



Multiskill Workforce Simulator

In molti casi le organizzazioni di Contact Center si affidano ancora a Erlang per il dimensionamento della forza lavoro o a complicati ed empirici fogli di calcolo. In altri casi, si adottano soluzioni «home made» basate sulla sola esperienza e su complicati fogli di calcolo. I calcoli Erlang hanno grossi limiti; le soluzioni custom, invece, sono time expensive ed empiriche.

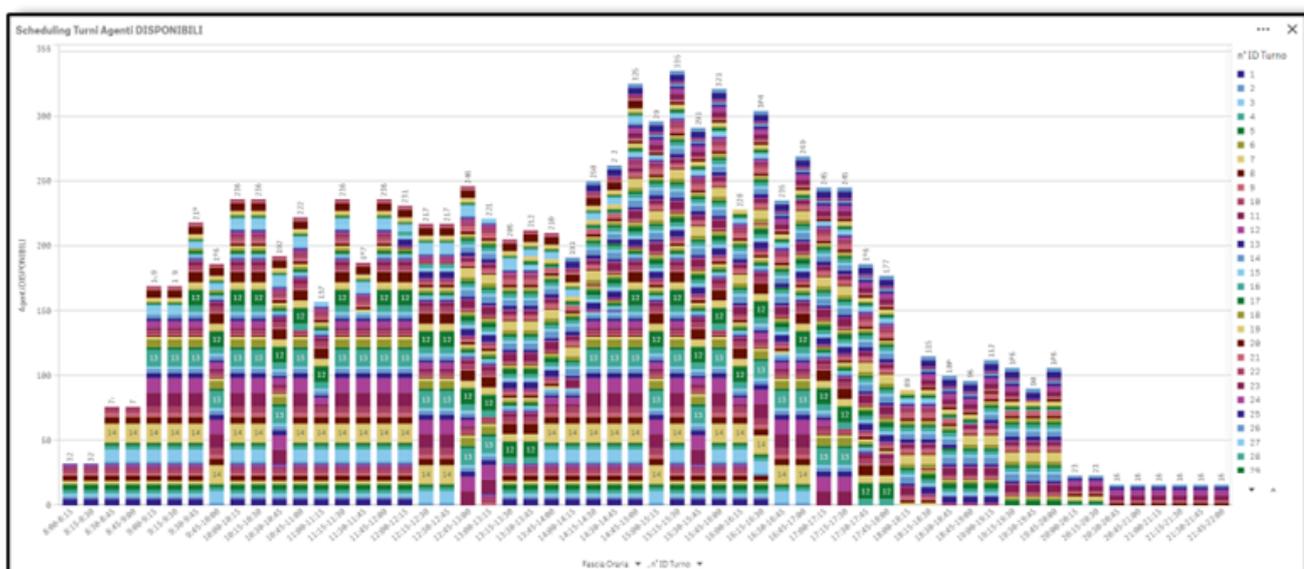
La risposta ComApp è MWS - Multiskill Workforce Simulator

MWS è un simulatore che permette di definire la necessità di risorse umane in base a numerosi fattori:

- Volumi di traffico previsti o reali
- Livelli di servizio desiderati
- Possibili turni
- «Costo» degli agenti

Target di MWS è sempre la definizione del miglior risultato, al minor costo possibile permettendo un dimensionamento strategico del personale nel medio / lungo periodo.

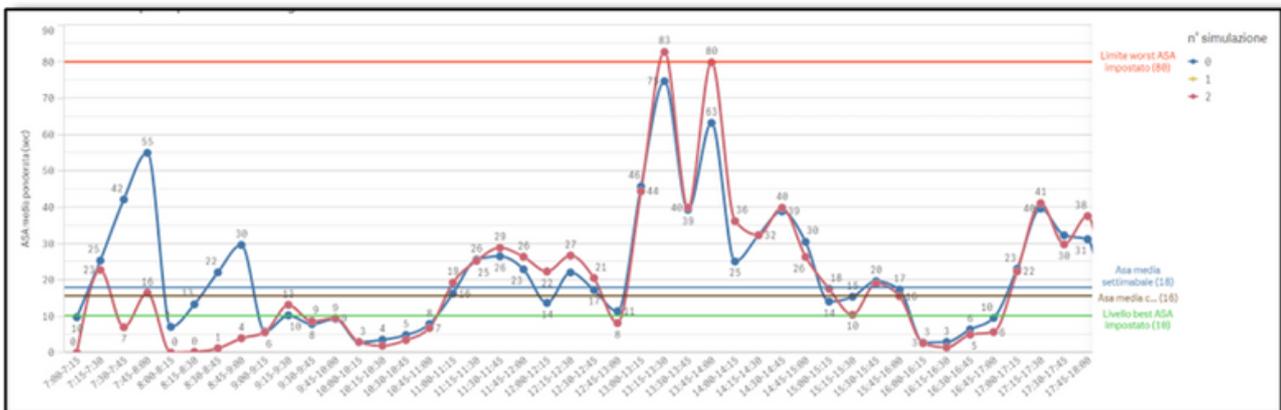
Fornisce un output chiaro, corredato da molti grafici interattivi e, soprattutto, modellabile direttamente dal cliente, per calcolare e comparare in modo veloce ulteriori scenari "what if" partendo dalle ipotesi di traffico e di dimensionamento base che sono state precalcolate; in tal modo si può effettuare un ulteriore "fine tuning" della soluzione calcolata, ipotizzando diminuzioni o incrementi di organico e valutandone subito il relativo impatto sui livelli di servizio e di occupancy. Dettaglio organico e ore lavorative Agenti



QUANDO E' UTILE?

In tutti quegli scenari disruptive che sempre hanno caratterizzato e sempre più caratterizzano i Contact Center, ad esempio:

- impatti correlati a pianificazione ferie
- impatti del turn over di Agenti
- dimensionamenti relativi ad avvio / cessazione / incremento di servizi



QUALI SONO I BENEFICI?

✓ AFFIDABILITA'

Una simulazione evoluta, flessibile e realistica, capace di tenere conto dei diversi fattori che caratterizzano il routing del traffico e che incidono sul numero di risorse necessarie

✓ EFFICIENTAMENTO

Permette di calcolare un dimensionamento ed una turnistica ottimale, senza approssimazioni per eccesso

✓ RAPIDITA'

Si possono simulare rapidamente svariati scenari di tipo "What-if" aiutando a prendere decisioni in modo razionale e sostenibile



**PER RICEVERE MAGGIORI
INFORMAZIONI**

www.comapp.it



VIA GIACOMO QUARENCHI, 27
20151 MILANO

 **ComApp**
exprivia group