

Workforce Management Cloud QuickStart

오늘날 컨택센터 관리자들은 고객과의 연결과 채널 간에 필요한 서비스를 제공하기 위해서 유능한 상담원과 강력한 계획이 필요하다는 것을 알고 있습니다. 하지만 고객과 직원 모두의 기대치가 높아지고 상담원 인력은 고도로 분산되어 있기 때문에 그것이 말처럼 쉽지는 않습니다.



Now You Can

- 단 몇 주 만에 세계 최고 수준의 인력 관리의 이점을 누릴 수 있습니다.
- 신속한 클라우드 구현을 통해 가치 실현의 시간을 단축시킬 수 있습니다.
- 이러닝 및 원격 교육을 통해 인력 관리 시스템을 자신있게 관리하는데 필요한 기술을 구축할 수 있습니다.

Verint® Workforce Management Cloud QuickStart™ 솔루션이 위와 같은 고민을 해결해 드릴 수 있습니다. 전 세계적으로 사용되고 있는 기존의 Verint WFM의 강력한 기능과 표준 구성, 패키지 서비스, 이러닝 및 원격 교육 과정을 결합하여 신속하게 실행할 수 있도록 지원합니다.

또한 Verint WFM 전문가가 Verint 클라우드에 솔루션을 설치하고 구성함으로써, 몇 개월 아니라 단 몇 주만에 상담원 인력 예측 및 스케줄을 구현하고 운영 할 수 있습니다.

Verint® Workforce Management Cloud QuickStart™ 를 사용하면 검증된 WFM 제품의 모든 기능을 활용할 수 있습니다.

특히 전 세계 WFM 시장에서 업계 최고 수준의 제품으로 인정받는 Verint Workforce Management Cloud QuickStart™ 솔루션은 직원들이 이동 중에도 업무 일정을 보고 조정할 수 있도록 모바일 기능을 제공하며 직원들이 만족하는 실용적 기능을 통해 오늘날 직원들의 유연한 요구 사항을 충족시킬 수 있습니다. 또한 위치와 관계없이 필요한 인재를 유치하고 유지할 수 있어 운영 비용을 대폭 절감할 수도 있습니다.

실제 Verint® Workforce Management Cloud QuickStart™ 사용하고 있는 기업과 조직의 경우 상담원의 이탈률을 7%까지 줄일 수 있었습니다.

Verint® Workforce Management Cloud QuickStart™ 솔루션은 오늘날 지리적으로 중앙 집중화된 컨택센터의 제약으로부터 상담원과 비즈니스를 해방시킬 수 있는 스마트한 솔루션으로 채널 전반에 걸쳐 적합한 스킬을 가진 적합한 인력을 적시에 배치 할 수 있도록 도와줍니다.

Verint Workforce Management Cloud QuickStart

빠르게 시작하기

Verint Workforce Management Cloud QuickStart™는 단순성을 염두에 두고 설계되었습니다. Verint팀이 기본 구성 세트를 사용하여 구축 효율성을 높이고 구축 방식을 간소화할 수 있도록 솔루션을 설치 및 구성해 드립니다. 초기 구성은 다음과 같습니다.

- 하나의 사업부
- 최대 10개의 대기열
- 초대 1000명의 상담사
- 하나의 캠페인
- 25가지 작업 규칙
- 하나의 ACD에 대한 연결

몇 주 후, 고객 여러분들은 업무 준수 및 대기열 분석을 위한 첫 번째 예측 및 스케줄 그리고 일별 대시보드 현황을 확인해 볼 수 있습니다.

뿐만 아니라 향후 몇 주 동안 Verint WFM 전문가가 새로운 인력 관리 솔루션을 구성하고 활용하는 방법에 대해 지속적으로 지원해 드립니다.

Self-Sufficiency의 이점

Verint Workforce Management Cloud QuickStart™는 인력 계획팀이 보다 쉽고 효과적으로 WFM 애플리케이션을 활용할 수 있도록 지원합니다. QuickStart를 통해 인력 관련 팀은 포괄적인 e-러닝 코스에 접속할 수 있으며 다양한 애플리케이션 기능과 관련 사용 방법을 배울 수 있습니다. 특히 고급 모듈을 위한 원격 교육이 솔루션의 일부로 제공됩니다.

특히 QuickStart는 고객의 성공을 돕기 위해 일대일 웹 컨퍼런스 세션 형태의 "전문가에게 물어보기" 서비스 컨설팅이 포함되어 있습니다. Verint AdvisoryLine인 해당 서비스를 통해 솔루션에 대한 전반적인 운영 및 비즈니스 실무와 관련한 질문에 대해 빠짐없는 지침을 제공 받을 수 있습니다.

이러한 다양한 교육 및 학습 옵션을 통해 인력 계획 팀은 Verint WFM 시스템을 시간이 지남에 따라 유지 관리하고 구성하며 고객의 비즈니스 방향에 따른 예측과 스케줄을 정확하게 유지할 수 있도록 지원합니다.

고객 참여 솔루션 포토폴리오의 일부

Verint Workforce Management Cloud QuickStart™는 고객 참여를 단순화하고 현대화하며 자동화하여 기업 전체에 전략적 영향을 미칠 수 있는 특허 보호 솔루션 포토폴리오의 일부입니다.

** 결과는 일반적이지 않을 수 있습니다.*

Your Value, Our Future

지능형 컨택센터 통합 솔루션

| About US |

(주)루키스는 1999년에 설립된 컨택센터 음성 녹음 및 통합 솔루션 전문 업체입니다. Verint와의 전략적 관계를 통한 국내 독점 파트너로서 AI, BIG DATA Analytics, Biometrics, Robotics, IoT 등 미래 선도 기술과 조직력을 바탕으로 변화하는 시장 상황과 IT기술에 대한 인사이트를 제공하고 있으며 국내 유수의 기업들에게 창조적이고 스마트한 최적의 솔루션을 제공함으로써 명실상부한 IT Convergence 기업으로 성장하고 있습니다. www.lucis.co.kr

서울본사_ (우04781) 서울특별시 성동구 성수일로 4길 25, 서울숲 코오롱디지털타워 1차 Tel: 02-368-3800 / Fax: 02-368-3828

대전지사_ (우34908) 대전광역시 중구 계룡로 858 디제이홀딩스 6층 Tel: 042-521-0127 / Fax: 042-521-0161

부산지사_ (우47268) 부산광역시 부산진구 개금온정로 5 성원상떼뮤 406호 Fax: 051-818-3898

Lucis with **VERINT**