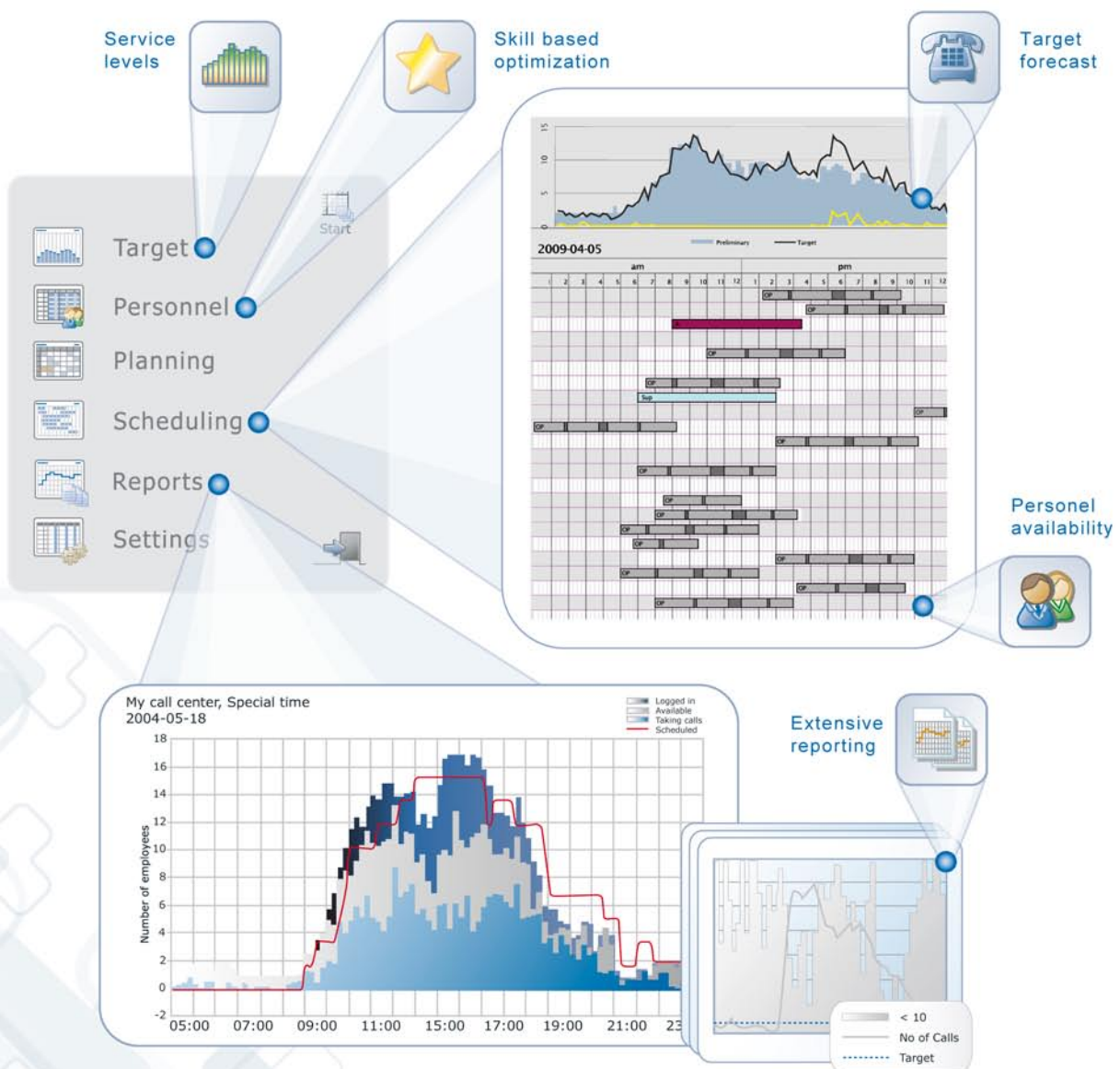


# XLScheduler

## De weg naar het perfecte rooster begint met XLScheduler.

Bij XLScheduler helpen we contact centers al sinds 1997 met succes om hun roostering te verbeteren en vandaag de dag worden er wereldwijd duizenden agents geroosterd met XLScheduler.

Ons Workforce Management systeem bevat alles van forecasting en roostering tot tijd- en aanwezigheidsregistratie met behulp van elektronische klokken. Onze modulaire benadering geeft u de mogelijkheid om ons hele portfolio te kiezen, of slechts de modules die het best zijn toegesneden op uw omgeving.



### SCHAALBAARHEID

Groeien is makkelijk met XLScheduler. U kunt groeien van één locatie naar meerdere, van één skill naar Multi-skill zonder dat u daarvoor additionele modules nodig heeft. Het maakt niet uit of u 15 of 1500 medewerkers heeft, wanneer uw bedrijf groeit heeft u enkel meer licenties nodig en geen extra installatie of extra training. Onze flexibiliteit en schaalbaarheid stelen uw bedrijf in staat om te groeien en te ontwikkelen met XLScheduler.

### SERVICE

Met XLScheduler krijgt u niet alleen een fantastisch workforce management systeem, maar ook de hulp en support van een betrokken staf, die jaren ervaring heeft en begrijpt welke uitdagingen u in uw werk tegen komt. Wij zijn erop gericht om een langdurige relatie aan te gaan en er te zijn voor onze klanten bij elke stap.

## FORECASTING



Nauwkeurige forecasting is essentieel voor een goede roostering. De juiste targets zorgen voor klanttevredenheid en hoge service levels, terwijl u aan de andere kant kosten bespaard door het verminderen van overstaffing.

XLScheduler produceert een target forecast gebaseerd op uw eigen historische data, die opgeslagen zit in uw telefoniesysteem. Het principe dat voorbijge dagen met een bepaald karakter de basis zijn voor toekomstige dagen met datzelfde karakter. Vakantiedagen en andere dagen met afwijkend aanbod kunnen afwijkend behandeld worden.

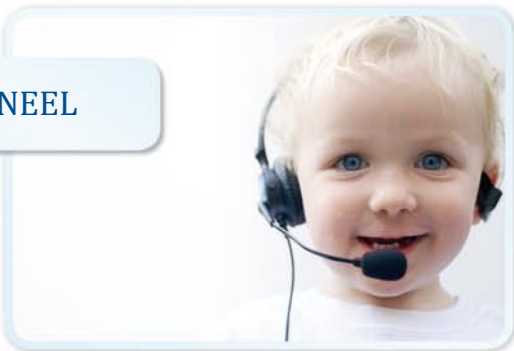
Door gebruik te maken van Erlang C, een algoritme dat wijd gebruikt wordt in wachtrij theorieën, kan er een forecast gemaakt worden die bepaald hoeveel agents er per interval van 15 minuten geroosterd moeten worden.

Wanneer uw operatie meerdere locaties heeft, danwel meerdere skills, dan wordt het aanbod verdeeld over de verschillende kanalen om een zo zuiver mogelijke forecast te genereren voor ieder deel van uw operatie. Daarnaast kunnen er in het geval van meerdere locaties, regels ingevoerd worden om het aanbod te verdelen over de locaties.

XLScheduler geeft u een voorspeld target gebaseerd op uw data, terwijl het meerdere mogelijkheden biedt om die targets handmatig bij te stellen om bijvoorbeeld simulaties te draaien. Hiervoor kan er tevens statische data geïmporteerd worden.

Bovendien biedt XLScheduler u dezelfde mogelijkheden voor non-telefonie activiteiten, zoals e-mail, back office werkzaamheden en

## PERSONEEL



Het belangrijkste en waardevolste goed, maar tevens het duurste in uw call center is uw personeel. Zorg er daarom voor dat u hen zo optimaal mogelijk inroostert. Een geoptimaliseerd rooster zorgt voor een gespreide werkbelasting, wat leidt tot minder stress bij piekbelasting en minder uren met weinig aanbod, waardoor uw medewerkers zich productief en waardevol voelen.

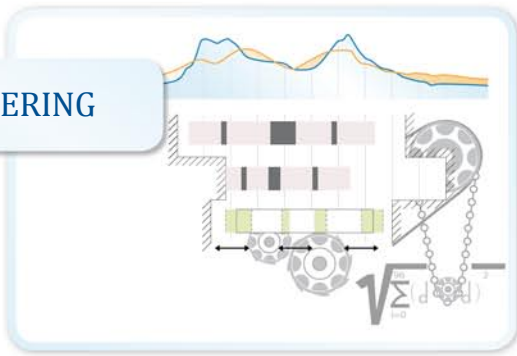
Elke agent heeft individuele instellingen voor het aantal uren per week, skill sets, pauzepatronen,

lengte van de dienst, vaste roosters, voorkeuren en veel meer, waar het rooster rekening mee kan houden.

XLScheduler biedt tevens de agent de mogelijkheid om hun eigen rooster te beïnvloeden. Een beschikbaarheids registratie kan door elke agent ingevuld worden waarbij ze hun voorkeuren aan kunnen geven. Een web interface geeft agents de mogelijkheid om online hun rooster te bekijken en verlofverzoeken in te dienen. Een puntensysteem beperkt het aantal mogelijke verlofverzoeken en een historisch overzicht van de verzoeken stelt de beoordelaar ervan in staat om op een eerlijke manier met de toekenning om te gaan.

Forensen kunnen zelfs gekoppeld worden aan openbaar vervoersdiensten, zodat hun rooster aansluit op vertrek- en aankomsttijden van het door hun gekozen vervoer.

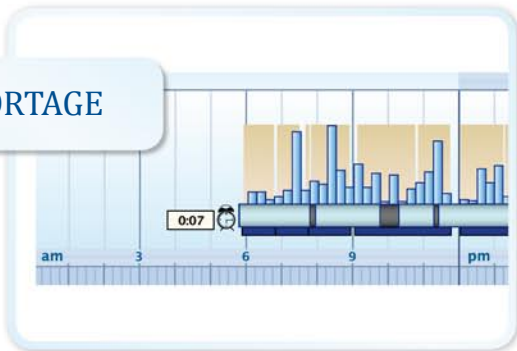
## ROOSTERING



XLSchedulers automatische roostermodule creëert optimale roosters in overeenstemming met de skills van agents, hun beschikbaarheid en hun voorkeuren, terwijl gelijktijdig aan de service levels en het geforecaste aanbod voldaan kan worden. De tijd en moeite die bespaard wordt door deze manier van roostering kan besteed worden aan andere zaken in uw operatie.

Handmatige wijzigingen kunnen gedurende het roosterproces gemaakt worden, zoals het inplannen van vakantie of ziekte of het toevoegen van andere activiteiten bij bepaalde agents. Agents die zich ziek melden kunnen vervangen worden met de vervangfunctie, welke bijhoudt wie, met dezelfde skill set, beschikbaar is om de shift over te nemen. Dagelijkse herberekening is beschikbaar om onvoorziene omstandigheden zoals absentie op te vangen, maar bijvoorbeeld ook wijzigingen in het aanbod als gevolg van het weer.

## RAPPORTAGE



Inzicht in de verschillende aspecten van uw operatie stelt u in staat te bepalen wat er gaande is in uw contact center en welke gebieden aandacht vragen. Deze controle is van vitaal belang of u nu een groot contact center bestuurt of een kleine.

### Agent Performance

De Agent performance rapportage presenteert de performance van elke agent. Een scorecard geeft u gedetailleerde informatie over verschillende performance parameters, zoals adherence

## Non-telefonie activiteiten

Het roosteren van non-telefonie activiteiten, zoals e-mail, training, supervising of back office, zijn allen standaard mogelijkheden in XLScheduler en deze kunnen ook gemixed worden met telefonie.

## Strategische planning

XLScheduler geeft u de mogelijkheid om lange termijn planningen te maken voor groei in het aanbod of afname van de arbeidsbeschikbaarheid of andere "what-if" scenario's die u helpen om strategische beslissingen te nemen voor de toekomst.

## Project module voor outbound calls

De project module stelt de planning in staat om campagnes voor outbound calls voor telemarketing op te zetten. De projecten kunnen gepland worden rekening houdend met roosters en skill vereisten. De totale output is een aantal shifts dat gevuld dient te worden. Via het web kunnen gekwalificeerde agents zich inschrijven voor deze shifts of verzoeken indienen om bepaalde shifts toegewezen te krijgen. Het uiteindelijke rooster wordt gegenereerd door de optimalisatie eigenschap, die ervoor zorgt dat aan afspraken en alle vereisten voldaan wordt.

to schedule, te laat, beschikbaar, bezettingsgraad en meer. De informatie wordt gepresenteerd in gebruikersvriendelijke overzichten en bieden direct inzicht in agent performance. Een punten systeem gebaseerd op performance helpt om de agents te beoordelen en kan ook gebruikt worden voor bonus berekeningen. Deze rapportage is een uitstekend middel bij de coaching van agents door hun bijdrage op het resultaat van het contact center te laten zien.

## Call Traffic

De call traffic rapportages zijn data-mining tools die zowel data vanuit de telefonie centrale als vanuit XLScheduler kunnen halen om zodoende een grafisch vergelijk te geven van de door u gekozen parameters. Een selectie van vooraf gedefinieerde rapportages is ook beschikbaar met daarbij een dag en week overzicht.

## TIJDSREGISTRATIE



xTimeManager is bij uitstek de tool om controle te krijgen over de gewerkte tijd. xTimeManager helpt u om het process van time management en aanwezigheid te automatiseren en maakt het mogelijk om data te koppelen aan een payroll systeem. Met de integratie in XLScheduler heeft u een totaal systeem dat u meeneemt van de forecast tot aan de salarisadministratie.

### xTimeStamp

xTimeStamp is een web based klok waarin agenten kunnen registreren wanneer ze beginnen met werken en met welke activiteit ze aan de slag gaan. Gedurende de dag kunnen er wijzigingen gedaan worden en wanneer de werkdag erop zit registreren ze hun vertrek. Berichten kunnen verstuurd worden tussen de agent en de supervisor. Activiteiten om uit te kiezen worden door

de gebruiker bepaald en worden gekoppeld aan een salaris code. Er zijn verschillende mogelijkheden om de gewerkte tijden af te ronden.

### xTimeManager

xTimeManager is een administratie tool voor de agent time sheets die door xTimeStamp of een externe klok gegenereerd worden. Inlogtijden vanuit de switch kunnen ook worden gebruikt. De time sheet laat de gerealiseerde werktijden van een agent zien en deze kan geïmporteerd worden in XLScheduler of andere systemen om rooster adherence inzichtelijk te maken. Handmatige aanpassingen en het aangeven van absentie codes worden gedaan voordat de sheets worden opgeslagen.

### Salaris Rapport

Op het moment dat de time sheets opgeslagen zijn, kan er een salaris rapport gegenereerd worden voor elke agent, met daarin een overzicht van gewerkte tijd, overtime, premium uren en absentie. Handmatige aanpassingen zijn ook hierbij mogelijk voordat de data wordt overgedragen aan de salarisadministratie. Een connectie met de meeste payroll systemen is mogelijk.

## SYSTEEM VEREISTEN

### Clients

- Microsoft Windows XP/Vista
- Microsoft Office 2000/XP/2003/2007
- Minimum 512MB RAM (1GB recommended)
- Microsoft .Net Framework 3.5 SP1

### Database server

- Microsoft Windows Server 2003/2008
- Microsoft SQL Server 2005/2008 (or SQL server Express edition (free))
- Minimum 4GB RAM
- Minimum 20GB disc space

### Web clients

- Microsoft Internet Explorer 7

### Web server

- Microsoft Windows Server 2003/2008
- Internet Information Services (IIS) 6/7
- Microsoft .Net Framework 3.5 SP1
- Minimum 4GB RAM



**Microsoft**  
CERTIFIED  
Partner

## TESTIMONIALS



*"Ik ben ontzettend gelukkig met XLScheduler, In alle eerlijkheid, is het het beste product dat ik ooit gekocht heb sinds ik in deze bedrijfstak ben begonnen in 1991."*

JOHN YOCCA  
President, Central Communications Corp.



*"Ik ben in staat geweest om mijn winstmarge met 10% te verhogen door het gebruik van XLScheduler. Het is altijd accuraat en betrouwbaar. Ik zou niet proberen om een ander call center zonder XLScheduler te besturen."*

DAWN NEWBORN  
Vice President, Omni Communications.



*"Met dank aan XLScheduler, hebben we de beste roostering van alle call centers in onze bedrijfstak."*

ALLAN FROMM  
President, An-ser Services.