

BEHOVSANALYSE



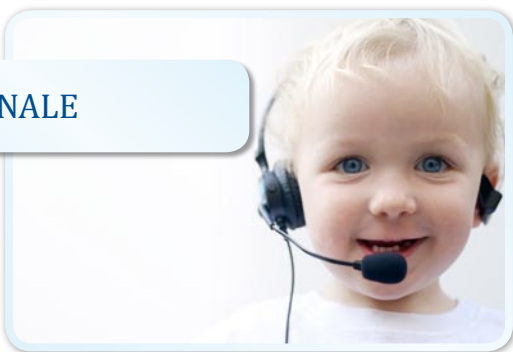
Et pålitelig og korrekt underlag er alfa og omega innen skjemaletting. Derfor er behovsprognostiseringen en sentral del av skjemalettingsprosessen. En korrekt prognose gir fornøyde kunder siden man kan holde en høy og jevn servicenivå samtidig som man reduserer kostnader for overtid og overbemanning.

XLScheduler skaper en prognose over deres fremtidige resursbehov gjennom å analysere historisk data fra telefonsystemet. Ut ifra disse dataene kan XLScheduler deretter skape en prognose for hvordan behovet ser ut for kommende perioder. Hovedprinsippet er at dager av en viss type baseres på tidligere dager av

samme type. Spesialdager slik som helligdager kan baseres på samme helg fra foregående år. Behovskurver kan også skapes for aktiviteter slik som e-post, handleggingsærender og annen backoffice.

Behovsprognosen med hjelp av Erlang C formelen. Denne beregner behovet av operatører basert på antall samtaler, gjennomsnittlig samtalelengde og ønsket servicenivå. Selvsagt kan prognosen justeres manuelt med informasjon om fremtidige hendelser som historisk data ikke kan forutsi.

PERSONALE

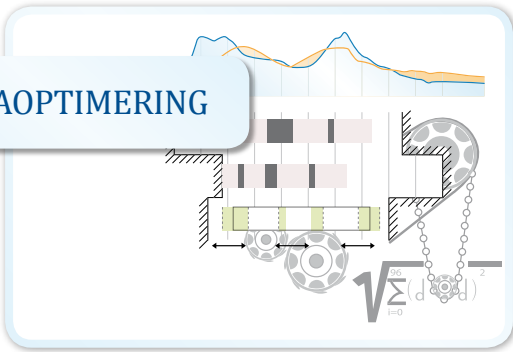


Personalet er en viktig resurs så det er viktig å utnytte det på beste måte. Fleksible skjemaer innebærer at man kan fylle arbeidstopper med eksisterende personale hvilket gir lavere kostnader for overtid og vikarier og en jevnere arbeidsbyrde for de ansatte. Gjennom også å la personalet angi ønsker om sine arbeidstider så får man fornøyd personale hvilket leder til høyre motivasjon og produktivitet, men også kan gi andre positive følger slik som lavere sykefravær og personalomsetning.

Innstillinger kan gjøres på individnivå. Her stiller man inn parametere så som tjenestenivå, kompetanser, rastinnstillinger, faste skjemaer m.m. I XLScheduler fins det mulighet for de ansatte til å selv påvirke sine skjemaer. Til enhver person kobles et tilgjengelighetskjema og det er også mulig å angi personens foretrukket arbeidstid. Via internett kan den ansatte se sitt skjema og til og med gjøre ønsker om ledighet, alternativt gjøre seg tilgjengelig for fler skift. Et poengsystem og en rapport som viser tidligere ønsker sørger for at ønsker kan fordeles rettferdig.

Personale som pendler kan knyttes til tidtabeller for tog og busser og disses skjemaer anpasses automatisk til ankomst respektive avgangstider og med hensyn til gangtid til pendeltogstasjonen.

SKJEMAOPTIMERING



Planleggingen av skjemaer skjer med hjelp av en automatisk optimeringsfunksjon. Før optimering skjer kan ferie eller annen fravær legges inn for å markere at disse tidene ikke skal skjema legges. XLScheduler skaper deretter et skjema ut ifra parametere slik som behov, personalkompetanser, tilgjengelighet og tar selv hensyn til lover og avtaler.

XLScheduler passer på alt og skaper det optimale skjemaet. Med grafikk på ulike detaljnivåer kan man følge prosessen og kontrollere resultatet.

Personale som ringer og sykmelder seg kan erstattes gjennom en funksjon som meddeler hvem av personalet med rett kompetanse som er tilgjengelige for å ta det aktuelle skiftet. En dag kan

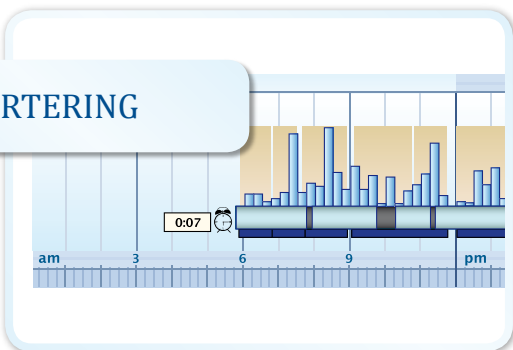
optimeres for at, om mulig, forbedre et skjema som endrets av plutselig forandring slik som fravær.

Backoffice aktiviteter som e-post, faks og handlegging kan også skjema legges og blandes med telefoniarbeid.

Prosjektmodul for utgående telefoni

Prosjektmodul for utgående telefoni I XLScheduler fins en prosjektmodul for å skjema legge prosjekt for utgående telefoni. Prosjektene angis med antallet samtaler, under hvilken tidsperiode de skal utføres og om det fins preferanser på ulike ukedager eller tider på døgnet. Prosjektet kobles deretter til den gruppe i organisasjonen som skal utføre prosjektet. XLScheduler skaper da et behov av skift etter definerte retningslinjer som deretter kan fylles av tilgjengelig personale med rett kompetanse. Personalet kan gjøre ønsker via internett om hvilke skift de vill jobbe. Det endelige skjemaet skapes av XLSchedulers optimeringsmotor som tar hensyn til ønskemålene men samtidig ser til at alle lover og avtaler er oppfylt.

RAPPORTERING



Med XLScheduler får man mulighet til oppfølging av virksomheten med hjelp av våre rapportverktøy.

Agent Performance

I Agent Performance-rapporten følger man personellens prestasjoner. Denne rapporten viser hvor mye tid som personen har vært logget inn på sentralen, vært tilgjengelig for samtaler og hvor mye tid som han eller hun har snakket i telefon. Dataene vises både i tall og i et grafisk grense-snitt for å lett få en oversiktlig bilde over

hvordan dagen har sett ut for personen. Her ses også om den reelle arbeidstiden har fulgt skjemaet og om vedkommende har hatt seine ankomster eller gått hjem tidlig. Et poengsystem basert på prestasjon innom ulike parametere kan brukes til bonusberegning. Denne rapporten er et utmerket verktøy ved coaching og utdanning av personale.

Call Traffic

Call Traffic-rapportene er en rapportpakke med kraftfulle statistikkrapporter som gir et rask overblikk og kontroll over hvordan virksomheten ser ut. Rapportene kombinerer data fra både telefonsystemet og XLScheduler og kan ses i et antall faste rapporter eller i rapporter som man selv definerer.

TIDSRAPPORTERING



Med et webbasert tidsrapporteringsverktøy kan personalet rapportere sin tid hvor de enn befinner seg. Man får kontroll over rapportert tid og kan etter hvert attestere tidsrapportene. Når tidsrapportene er klare skapes en lønnsrapport som deretter eksporteres til lønssystemet. Vår produkt xTimeManager kan brukes fristående eller integrert med XLScheduler.

xTimeStamp

Med den webbaserte stempelklokken xTimeStamp registrerer personalet sin tid. Grensesnittet er brukervennlig og har meldingsfunksjoner som gir personalet mulighet til å kommunisere med den som attesterer tidsrapportene hvis noe av

registreringen må forklares. I xTimeStamp velger man hvilke aktiviteter som personalet skal kunne registrere tid på og hver aktivitet kan deretter kobles til en lønnskode. Innstillinger kan gjøres for hvordan man vil at stemplede tider skal avrundes.

xTimeManager

xTimeManager er et administrativt verktøy for håndtering av tidsrapporter som skapets i xTime-Stamp eller annen stempelklokke. Også loggtider fra telefonsentralen kan brukes. I xTimeManager justeres og attesteres tidsrapportene og man kan også legge inn avvikskoder. Skjemaer kan importeres fra XLScheduler eller annet skjemasystem for sammenligning av skjemalagt tid og faktisk arbeidet tid. Når tidssedlene er godkjente og lagrede kan en lønnsrapport genereres per ansatt som viser en summering av OB, overtid, ferie og annet fravær. Lønnsrapporten kan også justeres manuelt og attestering kan gjøres på annet nivå enn tidsrapporter slik at disse rettighetene kan tildeles ulike personer i virksomheten. Når lønnsrapportene er attestert kan de eksporteres som en fil til lønssystemet.

SYSTEMKRAV

Klienter

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

Databasserver

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

Webbklienter

- Microsoft Internet Explorer 7

Webbserver

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



Microsoft
CERTIFIED
Partner

REFERENSER



"Vi har valt att samarbeta med XLScheduler för att de alltid är lyhörda och professionella. Med XLScheduler finns personalen på plats i varuhuset när kunden vill handla. Vi är mycket nöjda."

TIINA MORÉN PERSSON
Ansvarig Bemanning/Tidsystem, Åhlénsgruppen



"För mig som driftledare ger programmet en suverän överblick gällande vilket behov av personal vi har och om vi uppfyller behovet tillräckligt på ett snabbt och enkelt sätt."

ANN STRONG
Driftledare, Samres AB



"Att upphandla XLScheduler var helt rätt. Nu har vi rätt verktyg för att fatta beslut i vår verksamhet."

BJÖRN FALK
VD, Samres AB



"Med XLScheduler har vi förbättrat vår servicenivå samtidigt som vi utnyttjar våra resurser optimalt. Semester- och ledighetsplanering sköts enkelt med den web-baserade agentmodulen. Systemet är mycket enkelt att använda och ger en bra överblick ned på agentnivå."

ANDERS MELIN
SBAB