

BEHOVSANALYS



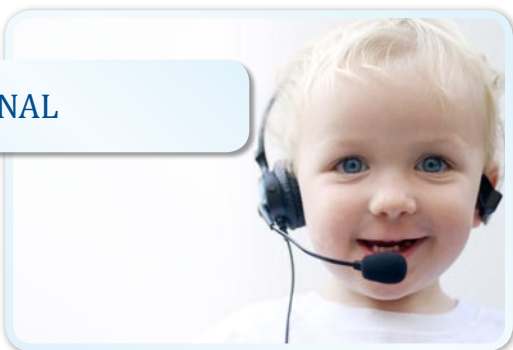
Ett pålitligt och korrekt underlag är A och O inom schemaläggning. Därför är behovsprognoser en central del av schemalägningsprocessen. En korrekt prognos ger nöjda kunder då man kan hålla en hög och jämn servicenivå samtidigt som man reducerar kostnader för övertid och överbemanning.

XLScheduler skapar en prognos över ert framtida resursbehov genom att analysera historiska data från telefonsystemet. Utifrån dessa data kan XLScheduler sedan skapa en prognos för hur behovet ser ut för kommande perioder. Prognosen görs separat för olika köer. Om trafik delas mellan olika enheter kan detta simuleras

i programmet. Huvudprincipen är att dagar av en viss typ baseras på tidigare dagar av samma typ. Specialdagar så som helgdagar kan baseras på samma helg från föregående år. Behovskurvor kan även skapas för aktiviteter så som e-post, handläggningssärenden och andra backoffice-aktiviteter.

Behovsprognosen görs med hjälp av Erlang C formeln. Denna beräknar behovet av operatörer baserat på antal samtal, medelsamtalslängd och önskad servicenivå. Självklart kan prognosen justeras manuellt med information om framtida händelser som historisk data inte kan förutspå. Justeringarna kan göras på olika detaljnivå, dels mellan dagar men också inom en dag ända ner till kvartsnivå för en enskild kö.

PERSONAL



Personalen är en viktig resurs så det är viktigt att utnyttja den på bästa sätt. Flexibla scheman innebär att man kan fylla arbetstoppar med befintlig personal vilket ger lägre kostnader för övertid och vikarier och en jämnare arbetsbörda för de anställda.

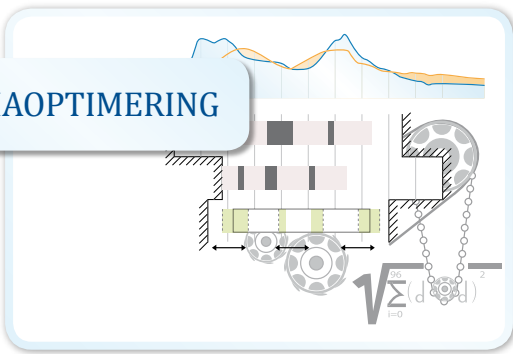
Genom att även låta personalen ha önskemål om sina arbetstider så får man nöjd personal, vilket leder till högre motivation och produktivitet,

men kan även ge andra positiva följder så som lägre sjukfrånvaro och personalomsättning.

Inställningar kan göras på individnivå. Här ställer man in parametrar så som tjänstgöringsgrad, kompetenser, rastinställningar, fasta scheman m.m. I XLScheduler finns det möjlighet för de anställda att själva påverka sina scheman. Till varje person kopplas ett tillgänglighetsschema och det går även att ange personens föredragna arbetstid. Via Internet kan den anställde se sitt schema och även göra önskemål om ledighet alternativt göra sig tillgängliga för fler skift. Ett poängsystem och en rapport som visar tidigare önskemål ser till att önskemålen kan fördelas rättvist.

Personal som pendlar kan knytas till tidtabeller för tåg och bussar och deras scheman anpassas automatiskt till ankomst respektive avgångstider och med hänsyn tagen till gångtid till hållplatsen.

SCHEMAOPTIMERING



Planeringen av scheman sker med hjälp av en automatisk optimeringsfunktion. Innan optimering sker kan semester eller annan frånvaro läggas in för att markera att dessa tider ej skall schemaläggas. XLScheduler skapar sedan ett schema utifrån parametrar såsom behov, personalkompetenser, tillgänglighet och tar även hänsyn till lagar och avtal.

XLScheduler håller reda på allt och skapar det optimala schemat. Med grafik på olika detaljnivå kan man följa processen och kontrollera resultatet. Personal som ringer in och sjukanmäler sig kan ersättas genom en funktion som talar om vilka i personalen med rätt kompetens som är

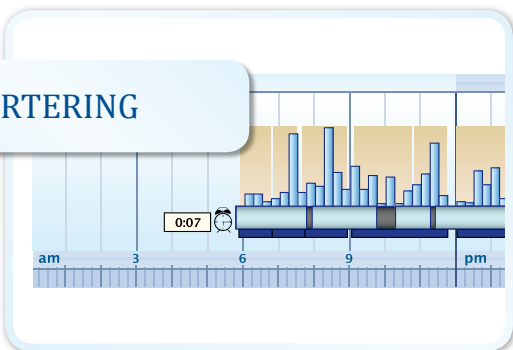
tillgängliga att ta det aktuella skiftet. En enskild dag kan optimeras när förutsättningarna förändras pga tex sjukdom eller en felaktig prognos. Backofficeaktiviteter som e-post, fax och handläggning kan också schemaläggas och blandas med telefoniarbete.

Projektmodul för utgående telefoni

I XLScheduler finns en projektmodul för att schemalägga projekt för utgående telefoni. Projekten anges med antalet samtal, under vilken tidsperiod de skall utföras och om det finns preferenser på olika veckodagar eller tider på dygnet. Projektet kopplas sedan till den grupp i organisationen som skall utföra projektet. XLScheduler skapar sedan ett behov av skift efter lagda riktlinjer som sedan kan fyllas av tillgänglig personal med rätt kompetens.

Personalen kan göra önskemål via Internet om vilka skift de vill jobba. Det slutgiltiga schemat skapas av XLSchedulers optimeringsmotor som tar hänsyn till önskemålen men även ser till att alla lagar och avtal är uppfyllda.

RAPPORTERING



Med XLScheduler får man möjlighet till uppföljning av verksamheten med hjälp av våra rapportverktyg.

Agent Performance

I Agent Performance-rapporten följer man personalens prestationer. Denna rapport visar hur mycket tid som personen varit inloggad på växel, varit tillgänglig för samtal och hur mycket tid som han eller hon talat i telefon. Data visas både i siffror och i ett grafiskt gränssnitt för att lätt få en

överskådlig bild över hur dagen sett ut för personen. Här ses även om den faktiskt arbetade tiden följt schemat och om personen i fråga haft sena ankomster eller gått hem tidigt. Ett poängsystem baserat på prestation inom olika parametrar kan användas för bonusberäkning. Denna rapport är ett utmärkt verktyg vid coaching och av personal.

Call Traffic

Call Traffic-rapporterna är ett rapportpaket med kraftfulla statistikrapporter som ger en snabb överblick och kontroll över hur verksamheten ser ut. Rapporterna kombinerar data från både telefonsystemet och XLScheduler och kan ses i ett antal fasta rapporter eller i rapporter som man själv definierar.

TIDRAPPORTERING



Med ett webbaserat tidrapporteringsverktyg kan personalen rapportera sin tid var de än befinner sig. Man får kontroll över rapporterad tid och kan efter hand attestera tidrapporterna. När tidssedlarna är klara skapas en lönerapport som sedan exporteras till lönesystemet. Vår produkt xlTimeManager kan användas fristående eller integrerad med XLScheduler.

xlTimeStamp

Med den webbaserade stämpelklockan xlTimeStamp registrerar personalen sin tid. Gränssnittet är användarvänligt och har meddelandefunktioner som ger personalen möjlighet att kommunicera med den som attesterar tidssedeln om någon stämpling behöver förklaras. I xlTimeStamp väljer

man vilka aktiviteter som personalen skall kunna registrera tid på och varje aktivitet kan sedan kopplas till en lönekod. Inställningar kan göras för hur man vill att stämplade tider skall avrundas.

xlTimeManager

I xlTimeManager jobbar man vidare med den registrerade tiden. Även loggtider från telefonväxeln kan användas. I xlTimeManager justerar och attesteras tidsedlarna och man kan även lägga in avvikelsekoder. Scheman kan importeras från XLScheduler eller annat schemasystem för jämförelser av schemalagd tid och faktiskt arbetad tid.

Lönerapport

När tidsedlarna är godkända och sparade kan en lönerapport genereras per anställd som visar en summering av OB, övertid, semester och annan frånvaro. Lönerapporten kan även den justeras manuellt och attestering kan göras på annan nivå än tidsedlarna så att dessa befogenheter kan tilldelas olika personer i verksamheten. När lönerapporterna är attesterade kan de exporteras som en fil till lönesystemet.

SYSTEMKRAV

Klienter

- Microsoft Windows XP/Vista
- Microsoft Office 2000/XP/2003/2007
- Minimum 512MB RAM (1GB rekommenderas)
- 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



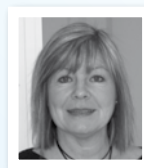
Microsoft
CERTIFIED
Partner

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