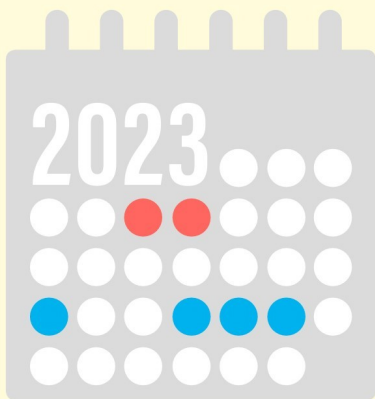


VI DIGITALISERAR
DIN VARDAG



Smartplanner
ciceronen ANALYTICS



Därför
använder
våra kunder
systemet.



- Digitalisering av hela bemannings- och schemalägningsprocessen •
Prediktivitet med hjälp av AI
- Egen app för varje agent.
- Enkelt, tydligt och tidsbesparande



Så här
funkar det.

- Schemaläggningen skapas med hjälp av Machine learning, Deep learning och AI
- Basscheman skapas med automatik ofta i 14 dagars intervall.
- All kommunikation är digital. Frånvaro anmäls via inloggning, sms eller mail.
- Schemaläggningen utgår från gällande avtal, volymer, arbetsuppgifter, regler, samtalstid, skills och antal agenter.
- Optimal bemanning under hela dagen.
- Frånvaro skapar nytt schema. Det nya schemat godkänns eller skickas direkt till berörda agenter.
- Appen ger varje agent tillgång till sitt schema, meddelanden och kommunikation.
- Svar på ledighetsansökan och frågor om extra arbete.
- Statistik över måluppfyllelse, arbetsbeteende och förändringsarbete.
- Teknikplattformen är helt digital, och styrs av gällande regelverk.

- Hjälp med rättvisseprinciper, rutiner och digitala effekter.



Nära 100% prediktivitet med hjälp av AI.

Ciceronen Smartplanner är ett digitaliserat schemalägningsverktyg som med hjälp av AI bemannar med nästan 100%'s träffsäkerhet. Inför varje schemalägningsperiod skapas ett basschema för de agenter som ingår i en grupp. Uppstår vakanser skapas automatiskt ett nytt schema, som meddelas gruppen digitalt. Den ansvarige

schemaläggaren kan givetvis ändra i schemat om det skulle finnas behov av det. Det digitala gränssnittet innebär att all kommunikation måste ske digitalt via inloggning eller den egna appen. Det personliga schemat, möjlighet till frågor om ledighet och meddelanden om när extrapersonal kan arbeta tillsammans med chat medför enkelhet och tidsbesparing.

Systemet planerar med hjälp av artificiell intelligens, och blir bättre och bättre ju mer data som tillförs systemet. Systemet styrs också av det regelverk som du som användare sätter upp. Rättvisepprinciper om hur ledighet och arbetstid fördelas mellan agenterna är ett viktigt på detta. Resultatrapporter om uppfyllda mål, hur bra schemat fungerat, kund väntetider och hur bra agenterna följer sina scheman skickas periodvis

Schema- läggning

Kunskap, behörighet, volymer, antal agenter, kundavtal, arbetstider, önskemål, regler, chat, röst, facebook, mail, samtalslängd och efterbearbetning utgör grunden för schemaläggning via Smartplanner. AI teknikens algoritmer ger oss **träffsäkra prognoser** om volymer och när på dygnet samtalen kommer så att bemanningen kan optimeras. Schema och gällande information finns alltid tillgänglig via agentens app.

Rapporter

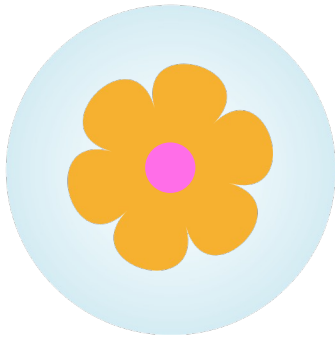
Du kan **välja vilka rapporter** du vill ha i systemet.

Rapporterna skickas ut med automatik.



Appen

Varje agent har tillgång till personlig app med sitt schema, framtida vakanser, frågemöjligheter om ledighet och svar efter gällande rättvisprincip.



Belöningar

Genom att sätt mål utgör det en ständig förbättring. Målen bör vara mätbara, realistiska, tidsbestämda. Uppnås uppsatta mål får de agenter som berörs en liten **digital blomma som gratifikation**. Blomman kan sättas i hopp till en bukett, och aktivera kollektiva eller individuella gratifikationer.

Simulering

Simulering används för att ge svar på hur många fler eller mindre man måste vara om volymerna ökar eller minskar. Vad en ny kund kommer att kosta. Kan en låg beläggning av en kund motivera den investering i kunskap som måste göras hos agenterna?

Rättvisehets principen

Smartplaner är byggt så det tar hänsyn till de önskemål och regler som kunden vill arbeta efter.

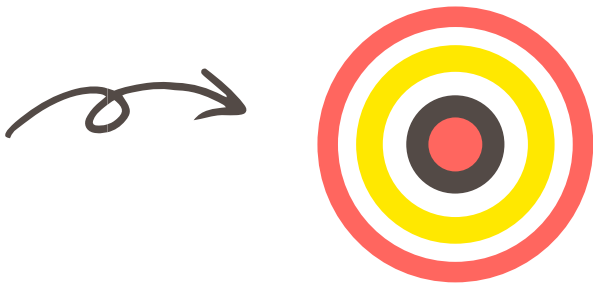
Det kan röra sig om **hur man fördelar fri tid**, hur man väljer vem som hoppar in vid sjukdom, när man kan var ledig, övertid, vikarier m.m.

Mål- uppföljning

Uppföljning av sin **servisgrad** kan ske för hela gruppen eller per person, dagligen eller över en hel månad. Volymförändringar, sjukdom och utbildningsbehov är andra vitala delar som man ständigt måste följa upp.

Avtalsuppföljning

Levererar ni vad som **avtalats med kunden**, och vad får eventuella avvikelser för konsekvenser?



Konsult

Digitaliseringen innebär för många ett nytt sätt att arbeta, och bli en del av framtiden. **Våra**

konsulter hjälper till med beteendeförändringar, rättvisepprinciper, utvärdering och målsättningar.

Analys

Vårt inbyggda BI system möjliggör analyser, jämförelser och trender över hur verksamheten utvecklas. Du följer dina KPI och får tillgång till ett eget dashboard.

Ciceronen Analytics har sedan verksamhetens start 1991 haft samma inriktning och strävan som nu, att på högsta professionella nivå förmedla kunskap och användarnyttan av händelseflöden och tydlig och effektiv kostnadshantering inom digital kommunikation.

Svensk storindustri med SKF i spetsen har visat oss vägen till hur man tänker som industrimän och redovisa och förädla flöden och statistik för att ge våra kunder den optimala nyttan av att veta och kunna förändra sitt beteende.

Vi har genom åren kunnat hjälpa svenska myndigheter, länsstyrelser, storindustrin och kommuner med information om hur tillgänglig man är för medborgare och kunder samtidigt som vi sett till att kostnaderna belastar den enhet där den uppstod. Genom att redovisa händelser har vi fått en bra överblick på det som skiljer en framgångsrik verksamhet från en mindre framgångsrik.

Digitaliseringen har gett oss möjlighet att skåda in i framtiden genom att använda algoritmer för artificiell intelligens. Lägg därtill vårt kraftfulla rapport verktyg BI (business intelligence) med konsten att sammanställa information från många olika informationskällor så har du möjlighet att följa och dra nytta av digitaliseringen. Eller som vi säger 'Framtiden är skriven i kod'.

Vi har nu möjlighet att utveckla självförsörjningsgraden och skapa träffsäkra prognoser inom flera områden tack vare digitaliseringen. Genom att med enkelhet och tydlighet beskriva vad som händer sparas mycket tid. Det är det som är tanken.

VÄLKOMMEN TILL



Smartplanner made by
Ciceronen Analytics