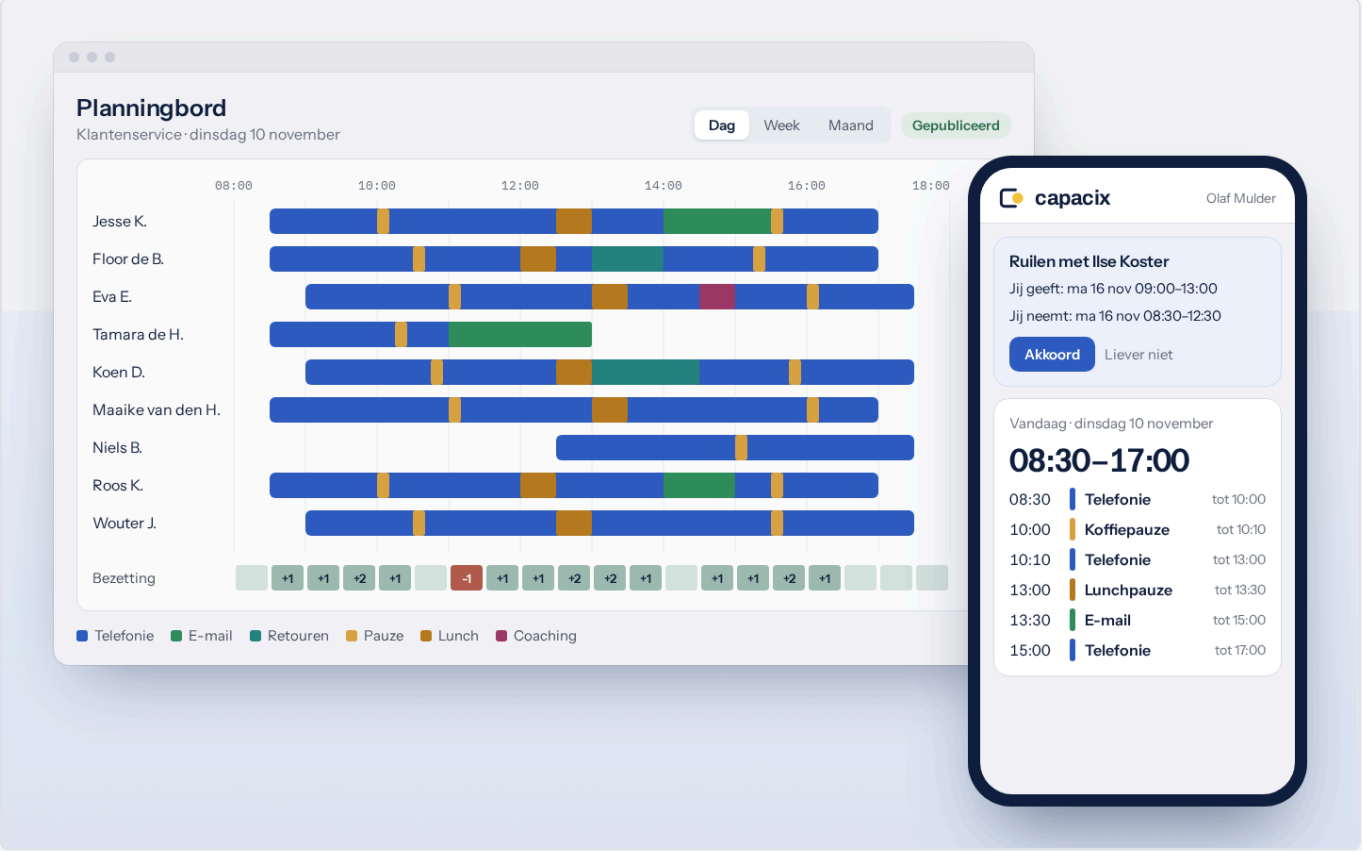
capacix

SOFTWARE · CAPACIX WFM-SUITE

Plannen zoals jullie werken.

Eén suite voor de hele WFM-cyclus: voorspellen, capaciteit plannen, roosteren, bijsturen en terugkijken. Ingericht op jullie teams, regels en telefonie.



DE CYCLUS

01	02	03	04	05
Voorspellen	**Capaciteit**	**Roosteren**	**Sturen**	**Terugkijken**
Elke week een nieuwe forecast, op jullie eigen historie.	FTE per week, met shrinkage en training.	Een rooster dat de vraag volgt.	Elk half uur zicht op de dag, live op de vloer.	Rapportage per dag, week en maand.

Jullie koppelingen

Telefonie uit Mitel, cijfers uit Excel of Power BI en de detailplanning uit jullie eigen rapport.

Jullie regels

Diensten, pauzes, shrinkage, servicenormen en verlofregels, per team.

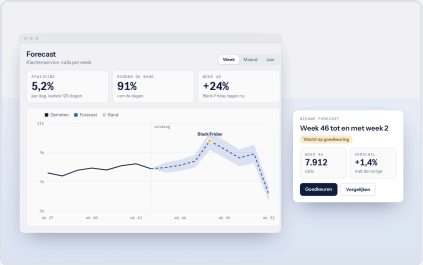
Jullie rollen

Inloggen met het zakelijke account van Microsoft of Google. Iedereen ziet wat bij de eigen rol hoort, van planner tot medewerker.

SaaS, gehost door Capacix

Jullie werken in de browser. Wij hosten en onderhouden de suite, dus er is niets te installeren of bij te houden.

capacix



VOORSPELLEN

Een forecast per half uur, tot een jaar vooruit

Elke week maakt de suite een nieuwe forecast op jullie eigen historie. Verschillende modellen lopen mee, en de beste stelt de forecast voor. De planning rekent er pas mee als WFM hem heeft goedgekeurd.

- Weekritme, seizoenen, feestdagen en acties zitten erin.
- Elke week gemeten tegen wat er echt binnenkwam.

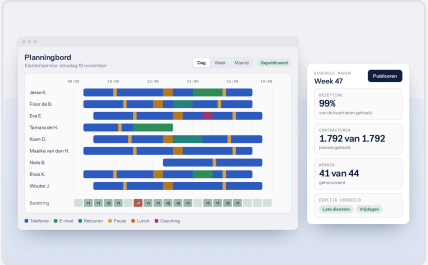


CAPACITEIT

Op tijd weten hoeveel mensen je nodig hebt

Het capaciteitsplan zet de forecast om in FTE per week, maanden vooruit. Het rekent met de contracten van de mensen die er zijn, met shrinkage en met geplande trainingen. Zo zie je ruim op tijd wanneer je moet werven.

- Erlang C voor de telefonie, uren voor e-mail en backoffice.
- Trainingen uit de trainingskalender tellen mee.

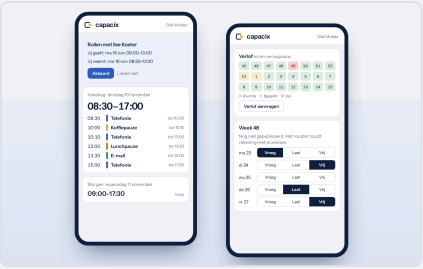


ROOSTEREN

Het rooster volgt de vraag

De suite maakt het rooster zelf. Diensten, pauzes en taken komen zo te staan dat de bezetting de vraag volgt. De wensen van medewerkers tellen mee. Daarna schuif je op het planningbord met de muis, per dag, week of maand.

- Regels per team voor diensten, pauzes, contracturen en minimale bezetting.
- Verlofregels per team, met een wachtlijst als een week vol is.

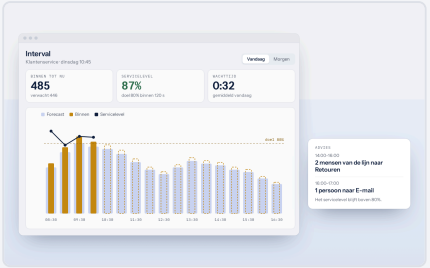


MEDEWERKERS

Het rooster op zak

Medewerkers zien hun rooster op hun eigen telefoon, met elke pauze en elke taak. Ze zien per week of er ruimte is voor verlof, en vragen het meteen aan. Er is niets te installeren.

- Een dienst ruilen met een collega.
- Wensen per dag: vroeg, laat of vrij.

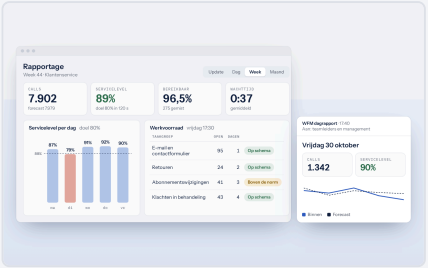


STUREN

Per half uur weten waar je staat

Het scherm Interval zet het volume van vandaag tegen de forecast, en de bezetting tegen wat er nodig is. De forecast voor de rest van de dag schuift mee met wat er binnenkomt. Het advies zegt wie er van de lijn kan voor ander werk, en wanneer.

- Servicelevel en wachttijd per half uur.
- De werkvoorraad per taak, en wat er boven de norm ligt.



TERUGKIJKEN

Aan het eind van de dag het rapport in de mail

Rapportage toont per team de calls, het servicelevel, de wachttijd en de werkvoorraad, per dag, week en maand. Door de dag zijn er updates om te delen met de vloer. Aan het eind van de dag gaat het dagrapport naar teamleiders en management.

- Forecast naast realisatie, per dag en per week.
- De oudste taak per werkvoorraad, tegen de norm.

Probeer het zelf bij Velora

Velora is een verzonnen webwinkel voor huis en tuin, met een klantenservice en een team voor abonnementen. De demo heeft cijfers vanaf januari 2024 en ruim zestig medewerkers. Op werkdagen loopt de dag live mee. Vraag toegang aan, dan sturen we je de inloggegevens.

info@capacix.eu
capacix.eu/software.html