



Optimisez vos effectifs

Visualisez chaque interaction. Optimisez chaque planning.

Plus de 50 % des responsables de centres de contact citent la gestion des effectifs comme leur principal défi. La hausse des attentes client et l'épuisement des agents rendent le coût des outils de gestion des effectifs plus élevé que jamais.

8x8 Workforce Engagement Management unifie les prévisions, la planification, la gestion de la qualité et les analyses d'interactions sur une seule plateforme. Les organisations bénéficient d'une visibilité complète sur chaque planning et chaque interaction, pour que les décisions en matière d'effectifs génèrent des améliorations mesurables de la qualité de service, de la rétention des agents et de la satisfaction client.

Une plateforme. Des résultats mesurables.

Les organisations constatent une amélioration de l'adhésion aux plannings de 20 à 30 % en 90 jours avec 8x8 WFM. Les utilisateurs de Verint WFM atteignent des réductions de coûts de main-d'œuvre de 10 à 15 %. Calabrio WFM réduit le turnover de 20 à 30 %. Et 8x8 AQM remplace l'échantillonnage manuel par une couverture à 100 % des interactions sans augmentation des effectifs.

À mesure que l'IA absorbe la charge de travail routinière, les agents traitent des interactions plus complexes et exigeantes. La planification efficace des effectifs, la gestion de la qualité et le coaching comptent plus que jamais. 8x8 garantit aux organisations que leurs équipes aient tous les moyens et toutes les ressources au moment précis où les enjeux sont les plus élevés.

Les bénéfices clés

- **Couverture totale des interactions** – Évaluez 100 % des appels automatiquement, aucun angle mort.
- **Planification plus optimisée** – Les prévisions IA placent les bons agents sur chaque planning.
- **Réduction du turnover** – La planification flexible en libre-service maintient les agents engagés.
- **Coaching accéléré** – L'évaluation IA délivre des retours avant que les comportements ne deviennent des habitudes.
- **Une seule plateforme** – WFM, QM et analyses unifiés.

Une plateforme qui évolue avec vous.

Les capacités WEM se greffent directement sur le centre de contact 8x8, partageant le même modèle de données que le routage, le reporting et les espaces de travail agents, sans complexité ajoutée, juste une plateforme qui grandit avec l'organisation.

Une solution WEM pour chaque étape

8x8 WEM est une offre évolutive : du WFM d'entrée de gamme à l'intelligence des interactions à l'échelle entreprise, les organisations démarrent là où elles en sont et évoluent quand elles sont prêtes, avec chaque solution nativement intégrée au centre de contact 8x8.

Résultats concrets. Organisations réelles.

LSH Auto a réduit les temps d'attente de 50 %. BCU Credit Union a économisé 100 000 \$ grâce à la QM automatisée. Texas County & District Retirement System utilise 8x8 pour prévoir ses besoins en effectifs de manière fluide.

Cas d'usage par secteur :

- **Retail** : Les prévisions optimisées par l'IA et la couverture qualité automatisée maintiennent des niveaux de service constants durant les pics saisonniers, quand la QA manuel et la planification sur tableur montrent leurs limites.
- **Santé** : La QA automatisée et le WFM aident les centres de contact de santé à maintenir la conformité sur 100 % des interactions patient tout en gérant des volumes fluctuants sans sureffectifs
- **Finance** : La planification axée sur la conformité et les évaluations qualité appuyées par les transcriptions garantissent que chaque interaction respecte les normes réglementaires, à grande échelle, sans lacunes d'échantillonnage manuel.
- **Enseignement supérieur** : Les centres de contact axés sur l'éducation gèrent les inscriptions imprévisibles et les pics de volume de support grâce aux prévisions WFM, tandis que l'AQM garantit une qualité de service constante pour chaque interaction entre les étudiants et les parents.
- **Industrie** : Les équipes support terrain et service client utilisent 8x8 WEM pour aligner les effectifs sur les cycles de production et les pics de pannes équipements, tandis que la QM automatisée maintient la conformité et la cohérence du coaching sur tous les sites.

Les solutions WEM 8x8

- **8x8 Workforce Management** - WFM natif ; prévisions automatisées, planification, gestion intrajournalière, inclus sans coût supplémentaire.
- **Calabrio WFM** - Libre-service agents, enchères de plannings, accès mobile, conçu pour la rétention du marché intermédiaire.
- **Verint WFM** - Prévisions IA, planification de conformité, optimisation multi-sites, conçu pour l'échelle d'une entreprise.
- **8x8 AQM** - Évaluation à 100 % des interactions, tous types de questions, mapping réponses-références, tous niveaux tarifaires.
- **8x8 Voice, Text & Sentiment Analytics** – Sentiment, étiquetage thématique, analyse des causes, nativement intégré.
- **8x8 Auto QM & Interaction Analytics** - CSAT prédictif, 28+émotions, 1200+ catégories, Agents Assist en temps réel.

Une visibilité complète pour votre équipe

Que vous remplaciez la planification manuelle, éliminez les angles morts QA ou construisiez un programme d'optimisation de niveau entreprise, 8x8 vous accompagne là où vous en êtes. Parlez à un expert 8x8 pour découvrir comment le WEM peut fonctionner pour votre équipe.

« 8x8 nous aide à identifier si nous atteignons nos objectifs de service client. Et avoir tout au même endroit permettra une meilleure calibration entre les sites, pour que nous soyons cohérents dans l'évaluation des appels à l'échelle de l'entreprise. »

Mark Groveunder, Senior Vice-Président IT et Services — Acer

.