SIPS - Necessidades

Com objectivo de dar o máximo de autonomia ao operador, o SIPS deverá ser um software que põe á disponibilidade deste mesmo operador todas as ferramentas necessárias para a formação, desenvolvimento e acompanhamento da sua actividade.

É também objectivo simplificar ao máximo todos os processos adjacentes á gestão das pessoas, nomeadamente a nível de horários, objectivos, cumprimentos de premissas, etc.

O objectivo final do SIPS é reduzir as interacções humana desnecessárias a um mínimo, dando autonomia a todas as partes envolvida, acesso total á informação relevante a todos, capacidade de aprendizagem autónoma e capacidade de gestão autónoma.

É também objectivo que todas as ferramentas necessárias estejam completamente disponíveis ao operador, e sempre visíveis, evitando o máximo possível o diferente nº de páginas ou sítios ou softwares que o utilizador terá de dominar até chegar á informação pretendidad.

Será necessário ainda uma maior integração com o software de base de call-center, o VICIDIAL, com maior controlo da parte do SIPS sobre a aplicação VICIDIAL em vários aspectos, nomeadamente, na questão das pausas, da gestão de tempos, de call-backs, call-dispositions, etc. Será de todo benéfico que o SIPS substituía por completo o frontoffice do VICIDIAL.

Dito isto existe ainda a necessidade de desenvolver os seguintes items para que o SIPS chegue ao ponto que espero dele.

Até á data o SIPS engloba o seguinte:

* SCRIPT – Adapatado á ZON
* Controlo de tempos de intervalo c/ 5 dias em vista rápida
* Acesso á listagem de vendas ZON c/ total de pontos
* Acesso a envio de e-mails para backoffice
* Visualização de mapa de faltas
* Inscrição de colaboradores (insere em VICI, Integra, Faz CT e FI)

Em backoffice engloba:

* Envio de e-mails (pedidos pelos operadores)
* Envio de cartas (ferramenta que gera texto para correspondência)
* Ferramenta PBI (para ajudar nas bases de dados PBI)
* Faltas e Pausas (dia a dia e vista mensal)
* Estatisticas (nº de vendas por produto e cav)
* Colaboradores (acesso ás inscrições dos colaboradores para fazer contratos de trabalho etc).