

TELEOPTI CCC

Gestión de plantilla y rendimiento

Gestión de satisfacción
de clientes, participación
de agentes y rentabilidad



TELEOPTI CCC – Optimice sus recursos, incremente sus beneficios



IMAGINE UN CENTRO de contacto que tiene exactamente la dotación de personal necesaria para ofrecer a los clientes unos tiempos de respuesta cortos. Ni más ni menos de lo necesario.

Imagine también que esta dotación de personal óptima se puede mantener no sólo para un tiempo breve, sino durante cualquier periodo que usted quiera planear: el mes próximo, el trimestre próximo o el año próximo.

Está imaginando cómo serán las cosas al usar TELEOPTI CCC.

Recursos de centro de contacto optimizados

Pronósticos en base a sus condiciones

TELEOPTI CCC le ofrece una de las herramientas de pronóstico más potentes del mercado. Usted elige la base temporal. Tanto si lo que usted desea es saber cuáles serán las necesidades en las próximas horas o el próximo año, recibirá una respuesta precisa y bien fundamentada. Ello significa que podrá considerar en su planificación variaciones estacionales, tendencias del mercado, periodos de campaña y otros factores a largo plazo.

Y es exactamente igual de fácil optimizar el próximo periodo de cinco minutos. TELEOPTI CCC opera junto con su propia solución de centro de contacto para proporcionarle datos históricos desglosados en intervalos de duración apropiada de, por ejemplo, llamadas telefónicas, correos electrónicos y sesiones de chat, así como interacción cara a cara.

Optimización más adaptable

Los datos de pronóstico se utilizan posteriormente en el proceso de optimización. TELEOPTI CCC también considera perfiles de competencia individual y calendarios de trabajo de los agentes, así como sus preferencias en horarios de trabajo.

Verá además que la función de optimización tiene características excepcionales. Ninguna otra solución existente en el mercado considera tan eficazmente todas sus variables como parte del proceso de planificación. Como resultado de ello sus planes satisfarán consecuentemente las demandas de sus clientes. La optimización siempre es precisa tanto si se planifica para un intervalo corto el mismo día o para periodos más largos de semanas o meses con antelación.

Si hay imprevistos, como si un agente de pronto no puede trabajar las horas planificadas, TELEOPTI CCC considera automática e inmediatamente las nuevas circunstancias y le proporciona de inmediato una nueva optimización.

Implicación de agentes en el proceso

Teleopti CCC facilita a los agentes el intercambio de turnos y la introducción de solicitudes de vacaciones. Además cada agente puede solicitar un calendario de trabajo personal adecuado para su forma de vida.

Al optimizar, TELEOPTI CCC considera las preferencias de los agentes siempre que ello sea posible dentro del marco de los niveles de servicio objetivos que ha determinado usted. En caso de que no sea posible satisfacer las preferencias de todos, los turnos menos populares se distribuyen de forma justa entre los agentes.

Ello produce en los agentes la sensación de participación en el proceso y de que pueden compaginar mejor su trabajo con su vida privada. De esta forma se fomenta la participación, se reducen las bajas por enfermedad y también se reduce la rotación de personal.

Mejora de la rentabilidad

TELEOPTI CCC, con sus características excepcionales, tendrá un impacto significativo en sus resultados económicos.

Además se facilita el cumplimiento de los objetivos de servicio, con lo que se asegura la satisfacción de los clientes y se incrementan las ventas. También se pueden analizar los objetivos de servicio más adecuados para diferentes segmentos de clientes. Otra ventaja es que se ahorran costes evitando excesos de plantilla.

Y, por último, se reduce la rotación de personal debido a la mayor satisfacción laboral de los agentes.



Adecuado para todo tipo de operaciones

No importa si usted trabaja con un centro pequeño de central única o con un centro de varios canales y ubicaciones. TELEOPTI CCC crea ventajas significativas independientemente del contexto.

Por su variabilidad dimensional y construcción modular, TELEOPTI CCC puede crecer al ritmo de su negocio. Es fácil optimizar un centro de contacto que está dividido en diferentes unidades o que opera en ubicaciones múltiples. Y la integración de un centro de contacto externalizado también puede hacerse sin restricciones.

Sea cual sea la estructura, TELEOPTI CCC conjunta todos los parámetros como aptitudes, horarios de apertura, demanda de clientes, reglas de negocio y canales de contacto para proporcionar un plan y una perspectiva únicos y sólidos de la organización. Se puede adaptar el centro de contacto al ritmo de los cambios que se producen en la organización o en el mercado y manteniendo siempre optimizada la dotación de personal.

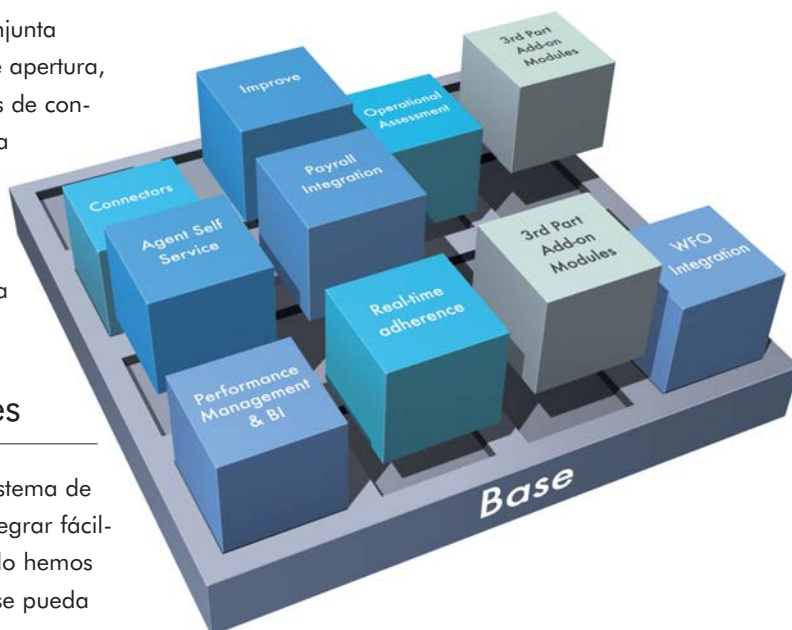
Integración con otras soluciones

Para garantizar la óptima funcionalidad de un sistema de gestión de plantilla, es esencial que se pueda integrar fácilmente en la infraestructura de IT existente. Por ello hemos diseñado y construido TELEOPTI CCC para que se pueda integrar fácilmente con otras plataformas.

TELEOPTI CCC incluye, de serie, una herramienta de diagnóstico que permite su integración en prácticamente cualquier entorno de IT. Por ejemplo: es posible transferir

automáticamente al sistema de nóminas datos sobre el uso del tiempo en el centro de contacto. Si ya se dispone de un registro de agentes centralizado, es posible conectarlo a TELEOPTI CCC para evitar entradas dobles de datos y mantener la integridad de los mismos.

La gran flexibilidad de TELEOPTI CCC también permite aprovechar mejor las soluciones existentes. Esto ayuda a alargar la vida útil de estas soluciones y, por consiguiente, incrementar el rendimiento de la inversión en IT anterior.



Funcionalidad BÁSICA, módulos opcionales y módulos de terceros. Módulos complementarios que garantizan una plantilla flexible y potente Solución de gestión.

Datos útiles de TELEOPTI CCC



CARACTERÍSTICAS

- Pronósticos dinámicos de aptitudes múltiples y optimización para todos los canales de contacto
- Optimización líder en la industria para cualquier intervalo temporal que se elija, y no sólo la suboptimización semana a semana
- Planificación de centros de contacto virtuales con distribución de pronósticos para diferentes lugares de trabajo, y soporte total para zonas horarias geográficas
- Soporte líder en la industria para todas las normativas laborales
- Disponible en cualquier idioma y formato de fecha y hora. También para idiomas multibyte como ruso o chino, y con orientación de pantalla derecha a izquierda para árabe.
- Optimización de calendarios para todo tipo de actividades, incluso servicio de gestión (back-office)
- Gestión de preferencias de agentes, flexible y líder de la industria, con un sistema de equidad y clasificación
- Gestión de rendimiento con inteligencia de negocio, incluso tableros de gestión y tarjetas de puntuación

VENTAJAS

- Buen servicio a los clientes constantemente gracias a la dotación de personal optimizada, a corto y largo plazo
- Rotación de personal baja y mayor productividad gracias a la participación e implicación de todas las partes del negocio
- Mejora del servicio a los clientes y reducción de los costes de personal
- Enfoque en liderazgo y entrenamiento en vez de los ajustes de calendario día a día
- Mayor satisfacción y motivación laboral debido a la cooperación, la aportación de los agentes y la equidad
- Gestión de cambios más eficaz con participación de sindicatos y con un apoyo total a las legislaciones laborales europeas, diferentes tipos de empleo y horarios laborales anuales
- Mejor utilización de las inversiones previas en plataformas técnicas existentes
- Aumento de la productividad y la eficacia utilizando tarjetas de puntuación individual para cada colaborador
- Elaboración fácil de presupuestos bien fundamentados para satisfacer los requisitos de rentabilidad

Mejorar hoy. Optimizar mañana



Teleopti es el principal proveedor de soluciones como Workforce y Performance Management, y también de Telecom Expense Management. Cientos de empresas en el mundo entero confían en soluciones de Teleopti para lograr una óptima eficacia operacional y proporcionar los más altos niveles de servicio.

Teleopti se estableció en Estocolmo en 1992 y opera a través de una coherente red de partners

Phone Nordics (HQ) +46 8 568 95 000

Phone UK & Ireland +44 20 8610 6024

Phone Central Europe +49 69 967 812 18

Phone Russia & CIS +791 669 447 86

Phone MENA +971 4 3670 351

Phone APAC +91 124 4631 700

Phone Iberia +34 91 789 34 46

www.teleopti.com info@teleopti.com