

TELEOPTI CCC

Workforce e Performance Management

Gestire la soddisfazione
dei clienti, il coinvolgimento
degli operatori e la redditività



TELEOPTI CCC – Ottimizza le risorse, aumenta la redditività



Ottimizzazione delle risorse dei contact centre

Previsioni affidabili

TELEOPTI CCC vi offre uno degli strumenti di previsione più potenti sul mercato. I tempi li decidete voi. A prescindere che vogliate pianificare il lavoro per poche ore oppure per un anno, riceverete una risposta accurata e mirata. La vostra pianificazione terrà quindi conto di variazioni stagionali, trend di mercato, campagne promozionali e altri fattori a lungo termine.

Ed è facile come ottimizzare i prossimi 5 minuti.

TELEOPTI CCC offre una soluzione personalizzata per il vostro contact centre con dati storici accurati per gli intervalli specificati, ad es. chiamate telefoniche, e-mail e sessioni di chat, nonché contatti diretti.

Ottimizzazione più versatile

Le previsioni vengono quindi utilizzate nel processo di ottimizzazione. TELEOPTI CCC tiene conto anche dei profili di competenza dei singoli operatori, dei piani di lavoro e delle preferenze in termini di orari di lavoro.

Inoltre, la funzione di ottimizzazione presenta diverse caratteristiche esclusive. Nessun'altra soluzione sul mercato considera tutte le variabili del processo di programmazione in modo così efficiente per ottimizzare i vostri programmi in base alle esigenze dei clienti. L'ottimizzazione presenta lo stesso livello di accuratezza a prescindere che programmate il lavoro per intervalli brevi o lunghi, per una sola giornata oppure con settimane o mesi di anticipo.

In caso di imprevisto, ad esempio ritardo di un operatore, TELEOPTI CCC tiene conto automaticamente delle nuove

IMMAGINATE un contact centre con esattamente il livello di personale giusto per offrire ai clienti tempi di risposta rapidi. Nulla di più, nulla di meno.

Immaginate anche di mantenere questo livello di personale ottimale non soltanto per breve tempo, ma per tutto il tempo desiderato: un mese, un trimestre oppure un anno.

Questo può diventare realtà con TELEOPTI CCC.

circostanze e fornisce immediatamente una nuova ottimizzazione.

Coinvolgimento degli operatori del contact centre nel processo

Uno strumento che consente agli operatori di cambiare turno e inserire facilmente le richieste di ferie. Inoltre, ogni operatore può richiedere un piano di lavoro personalizzato per i propri ritmi di vita.

In sede di ottimizzazione, TELEOPTI CCC tiene conto delle preferenze degli operatori nell'ambito dei livelli di servizio definiti. Qualora non sia possibile soddisfare le esigenze di tutti, i turni meno popolari vengono distribuiti equamente tra gli operatori.

In tal modo, gli operatori sono più coinvolti nel processo e possono bilanciare in modo migliore le esigenze di lavoro e la vita privata. Il tutto si traduce in maggiore coinvolgimento, minori assenze per malattie e minore turnover del personale.

Maggiore redditività

Grazie alle proprie funzionalità esclusive, TELEOPTI CCC avrà un impatto significativo sui vostri risultati finanziari.

Il conseguimento degli obiettivi di servizio diventa più facile, con una maggiore soddisfazione dei clienti e un aumento delle vendite. Inoltre, potete analizzare quali obiettivi di qualità del servizio siano più appropriati per i vari target di clienti, evitando anche esuberi di personale.

Infine, il turnover del personale risulterà inferiore grazie alla maggiore soddisfazione lavorativa degli operatori.



Ideale per ogni tipo di attività

A prescindere dal fatto che gestiate un piccolo centro oppure un grande centro multisito e multicanale, TELEOPTI CCC offre vantaggi significativi in ogni contesto.

La scalabilità e la struttura modulare consentono a TELEOPTI CCC di crescere con la vostra attività. Diviene semplice ottimizzare un contact centre suddiviso in diverse unità oppure che opera su più siti. Anche l'integrazione di un contact centre in outsourcing può essere effettuata agevolmente.

A prescindere dalla struttura, TELEOPTI CCC combina tutti i parametri come competenze, orari di apertura, esigenze dei clienti, logiche commerciali e canali di contatto in un singolo piano mirato per l'organizzazione. Potete adattare il vostro contact centre ai cambiamenti organizzativi e del mercato, senza rinunciare all'ottimizzazione del personale.

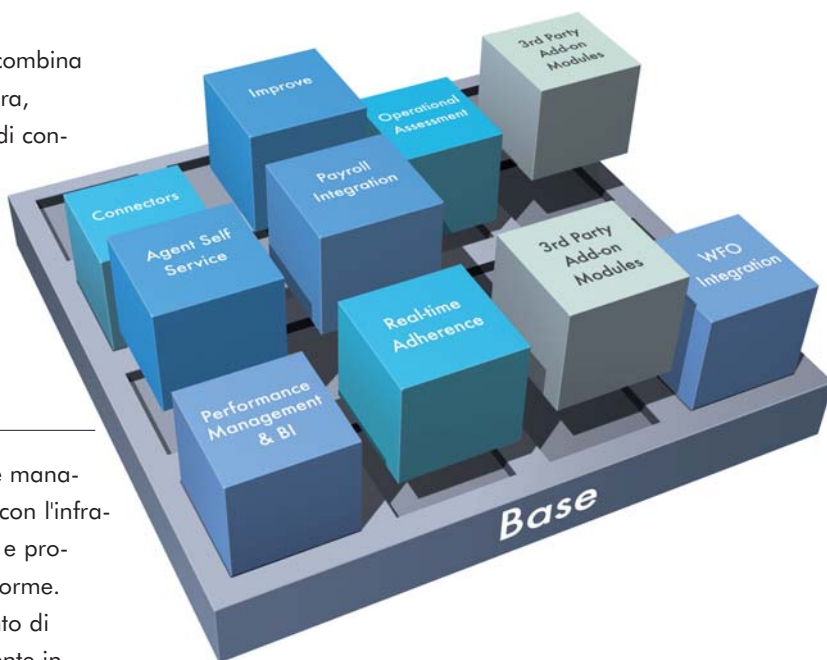
un registro del personale centralizzato, potete collegarlo a TELEOPTI CCC per evitare doppi inserimenti e preservare l'integrità dei dati.

TELEOPTI CCC è così versatile da permettere di ottenere ancora di più dalle soluzioni già implementate. In tal modo, potete prolungare la durata di queste soluzioni aumentando il ritorno dell'investimento IT precedente.

Integrazione con altre soluzioni

Per sfruttare i vantaggi di un sistema di workforce management è essenziale poterlo integrare facilmente con l'infrastruttura IT esistente. TELEOPTI CCC è sviluppato e progettato per un'integrazione facile con altre piattaforme.

TELEOPTI CCC viene fornito con uno strumento di sviluppo che ne consente l'integrazione praticamente in qualsiasi ambiente IT. Ad esempio, è possibile trasferire automaticamente i dati relativi al tempo impiegato nel contact centre al proprio sistema di buste paga. Se avete già



*Funzionalità BASE, moduli opzionali e di terze parti
Moduli aggiuntivi per una soluzione di workflow management efficiente e versatile*

Informazioni utili su TELEOPTI CCC



FUNZIONALITÀ

- Previsione multidisciplinare e ottimizzazione dinamica di tutti i canali di contatto
- Ottimizzazione accurata a prescindere dall'intervallo di tempo desiderato, non soltanto subottimizzazione settimanale
- Pianificazione di contact centre virtuali con previsioni distribuite su più siti di lavoro e pieno supporto di fusi orari differenti
- Massimo supporto sulla legislazione del lavoro
- Disponibile in qualsiasi lingua e formato di data e ora, anche per lingue basate su set di caratteri esteso, come russo e cinese. Orientamento da destra a sinistra dello schermo per l'arabo
- Ottimizzazione programmata per ogni tipo di attività, backoffice incluso
- Gestione versatile e accurata delle preferenze degli operatori con un sistema di valutazione imparziale
- Performance management con business intelligence, inclusi gestione di dashboard e scorecard degli operatori

VANTAGGI

- Assistenza clienti coerente ed efficiente grazie all'ottimizzazione del personale sia a breve che a lungo termine
- Minore turnover e maggiore produttività del personale grazie alla partecipazione e all'impegno di tutta l'organizzazione
- Servizio di assistenza migliorato e minori costi del personale
- Attenzione a leadership e formazione anziché adattamenti quotidiani dei piani
- Maggiori soddisfazione e motivazione sul lavoro grazie a collaborazione, coinvolgimento degli operatori ed equità
- Gestione più efficiente dei cambiamenti con i sindacati grazie al pieno supporto sulla legislazione europea del lavoro, sui vari tipi di mansioni e sul monte ore annuale
- Maggiore ritorno degli investimenti già effettuati sulle piattaforme tecnologiche
- Maggiori produttività ed efficienza grazie alle schede personali per ogni collaboratore
- Facilità di definizione di budget mirati per conseguire gli obiettivi di redditività



Teleopti è una azienda leader nel settore del Workforce Strategico, nel Performance Management e nel Telecom Expense Management. Centinaia di aziende nel mondo si basano sulle soluzioni offerte da Teleopti per migliorare la loro efficienza e offrire un servizio impeccabile.

Teleopti è stato fondato nel 1992 a Stoccolma e opera in ambito mondiale attraverso i Network Partner.

Nord Europa +46 8 568 95 000
Centro Europa +49 69 967 812 18
Medio Oriente ed Africa +971 4 3670 351

Inghilterra e Irlanda +44 20 8610 6024
Russia +791 669 447 86
Asia +91 124 4631 700

www.teleopti.com info@teleopti.com