



TELEOPTI CCC

Workforce und Performance Management

Für optimale
Kundenzufriedenheit,
Mitarbeitermotivation
und Rentabilität



TELEOPTI CCC – Optimieren Sie Ihre Ressourcen und steigern Sie Ihre Erträge



Optimierte Contact Center Ressourcen

Forecasts zu Ihren Bedingungen

TELEOPTI CCC bietet Ihnen eines der leistungsstärksten Forecasting-Tools des Marktes. Sie legen den zeitlichen Rahmen fest. Ganz gleich, ob Sie wissen wollen, wie der Bedarf in den nächsten Stunden oder nächstes Jahr aussieht – Sie erhalten stets eine genaue, aussagekräftige Prognose. So können Sie saisonal bedingte Schwankungen, Markttrends, Kampagnen und andere langfristige Faktoren optimal in Ihren Planungsprozess einbeziehen.

Und genauso einfach ist es, die nächsten fünf Minuten zu optimieren. TELEOPTI CCC wird an Ihre Contact Center Plattform angebunden, um Ihnen historische Daten zur Verfügung zu stellen, z.B. Telefongespräche, E-Mails, Chat-Sessions und persönliche Besprechungen.

Flexiblere Optimierungen

Die Forecast-Daten werden dann von der Software für den Optimierungsprozess eingesetzt. TELEOPTI CCC berücksichtigt dabei die Skill-Profile und Arbeitspläne der einzelnen Agenten sowie besondere Wünsche zu den Arbeitszeiten.

Sie werden schnell feststellen, dass sich die Optimierungsfunktion durch einzigartige Leistungsmerkmale auszeichnet. Keine andere Software auf dem Markt kann sämtliche Variablen so effizient in den Planungsprozess einbeziehen. Folglich sind Ihre Arbeitspläne stets optimal auf die Erwartungen Ihrer Kunden abgestimmt. Die Optimierung ist immer punktgenau – ganz gleich, ob Sie kurze Zeiträume desselben Tages oder Wochen oder Monate im Voraus planen.

Wenn unvorhersehbare Situationen, wie der kurzfristige

STELLEN SIE SICH ein Contact Center mit bedarfsgerechter Personalbesetzung und kurzen Wartezeiten vor. Perfekte Planungstools sorgen dafür, dass genau die richtige Anzahl von Mitarbeitern am Platz ist – nicht zu viele und nicht zu wenige.

Stellen Sie sich außerdem vor, dass sich diese optimale Personalbesetzung nicht nur kurzzeitig, sondern für einen beliebig langen Zeitraum planen lässt: den nächsten Monat, das nächste Quartal oder das nächste Jahr.

So wird es sein, wenn Sie TELEOPTI CCC einsetzen.

Ausfall eines Agenten, eintreten, berücksichtigt TELEOPTI CCC die daraus resultierenden Veränderungen und sorgt unverzüglich für eine neue Optimierung.

Einbeziehen der Agenten in den Prozess

Mit Hilfe von Teleopti CCC haben Agent die Möglichkeit, Schichten zu tauschen oder Urlaubsanträge zu stellen. Jeder Agent kann außerdem einen persönlichen Dienstplan abrufen, der auf seine Lebenssituation abgestimmt ist.

Bei der Planoptimierung nimmt TELEOPTI CCC im Rahmen der von Ihnen festgelegten Servicelevel- Zielsetzung soweit wie möglich Rücksicht auf die persönlichen Präferenzen der Agenten. Wenn nicht alle Präferenzen berücksichtigt werden können, werden die weniger beliebten Schichten gerecht unter den Agenten verteilt.

Die Agenten fühlen sich in den Prozess einbezogen und können ihre Arbeit besser mit dem Privatleben vereinbaren. Das Ergebnis: Die Arbeitsmotivation steigt, während die Krankheitsquoten und die Fluktuationszahlen sinken.

Steigerung der Rentabilität

Dank seiner einzigartigen Leistungsmerkmale wirkt sich TELEOPTI CCC positiv auf die Rentabilität Ihres Unternehmens aus.

Service-Ziele lassen sich einfacher erfüllen, was zu zufriedenen Kunden und verbesserten Verkaufszahlen führt. Ferner können Sie analysieren, welche Service-Ziele für die einzelnen Kundensegmente geeignet sind. Da Sie eine Personal-Überdeckung vermeiden, sparen Sie unnötige Kosten.

Und last but not least: Dank der gesteigerten Zufriedenheit der Mitarbeiter sinken die Fluktuationszahlen.



Für alle Arten von Contact Centern geeignet

Ganz gleich, ob Sie ein kleines, überschaubares Contact Center mit nur einem Büro haben oder ein großes Center mit mehreren Niederlassungen und verschiedenen Kontaktarten – TELEOPTI CCC sorgt stets für eine optimale Personaleinsatzplanung.

Dank seiner Skalierbarkeit und des modularen Aufbaus kann TELEOPTI CCC mit Ihrem Unternehmen wachsen. Contact Center zu optimieren, die aus verschiedenen Einheiten bestehen oder über verschiedene Standorte verteilt sind, ist einfach. Auch das Integrieren outgesourcter Contact Center ist unkompliziert.

Unabhängig von der Struktur koordiniert TELEOPTI CCC alle erforderlichen Parameter wie Fähigkeiten, Öffnungszeiten, Kundenanforderungen, Geschäftsregeln und verschiedene Medien, um einen einheitlichen, funktionierenden Plan zu erstellen und Ihnen einen optimalen Überblick über die Organisation zu verschaffen. Sie können Ihr Contact Center an Veränderungen der Organisation oder des Marktes anpassen, ohne dabei Einbußen bei der Ressourcenauslastung in Kauf nehmen zu müssen.

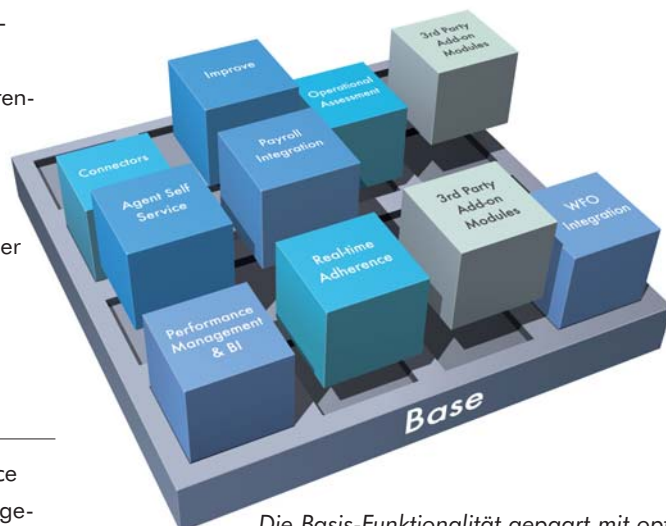
In andere Software-Lösungen integrierbar

Für optimalen Nutzen ist es hilfreich, dass ein Workforce Management System einfach in Ihre IT-Infrastruktur eingebunden werden kann. Aus diesem Grund haben wir

TELEOPTI CCC so konzipiert, dass die Integration in andere Plattformen reibungslos möglich ist.

Zur Software gehört standardmäßig ein Development-Tool, das die Einbindung von TELEOPTI CCC in so gut wie alle IT-Umgebungen ermöglicht. So können Sie beispielsweise Arbeitszeitdaten aus dem Contact Center in Ihr Gehaltabrechnungssystem übertragen. Wenn Sie bereits eine zentralisierte Agentendatenverwaltung haben, kann diese mit TELEOPTI CCC verbunden werden. Sie brauchen die Daten nicht ein zweites Mal einzugeben und sorgen somit für optimale Datensicherheit.

Dank der Flexibilität von TELEOPTI CCC können Sie bereits installierte Lösungen effizienter nutzen. Dadurch können die Nutzungsdauer dieser Lösungen verbessert und die Erträge zuvor getätigter IT-Investitionen erhöht werden.



Die Basis-Funktionalität gepaart mit optionalen Modulen und externen Add-on-Modulen gewährleistet eine flexible und leistungsfähige Personaleinsatzplanung

TELEOPTI CCC im Überblick



LEISTUNGSMERKMALE

- Dynamisches Multi-Skill-Forecasting und dynamische Optimierung für alle Kontaktkanäle
- Branchenführendes System zur Optimierung für beliebige Zeiträume – nicht auf Wochenbasis limitiert
- Planung virtueller Contact Center mit Forecast-Verteilung für verschiedene Arbeitsplätze und volle Unterstützung geographischer Zeitzonen
- Branchenführendes System zur Erfüllung aller arbeitsrechtlichen Bestimmungen
- In beliebiger Sprache und mit beliebigem Datum- und Zeitformat erhältlich. Auch für Multi-Byte-Sprachen wie Russisch, Chinesisch und von rechts nach links geschriebene Sprachen wie Arabisch geeignet
- Dienstplanoptimierung für alle Arten von Aktivitäten, einschließlich Backoffice-Tätigkeiten
- Branchenführende Lösung für flexible Berücksichtigung von Agentenwünschen dank messbarem Gerechtigkeitsystem
- Performance-Management mit geschäftsorientiertem Ansatz, einschließlich Management-Dashboards und Agenten-Scorecards

NUTZEN

- Gleichbleibend guter Kundenservice durch optimierte Personalplanung – sowohl kurz- als auch langfristig
- Geringere Personalfuktuation und höhere Produktivität durch Mitbestimmung und Einbindung aller Beteiligten
- Fokus auf Führung und Coaching statt kurzfristiger Änderungen der Arbeitspläne
- Effizienteres Change-Management durch Einbeziehen betrieblicher Regelungen, wie volle Unterstützung der europäischen Arbeitsbestimmungen, verschiedener Anstellungsarten und der jährlichen Arbeitszeitkonten
- Bessere Ausnutzung bereits getätigter Investitionen in aktuelle technische Plattformen
- Erhöhte Produktivität und Effizienz durch den Einsatz von individuellen Scorecards für jeden Mitarbeiter
- Einfaches Erstellen fundierter Budgets, um Rentabilitätsvorgaben zu erfüllen

Heute verbessern. Morgen optimieren



Teleopti ist der führende Anbieter von Lösungen für strategisches Workforce und Performance Management sowie Telefonie-Verwaltung. Hunderte Unternehmen weltweit bauen auf die Lösungen von Teleopti, um optimale Effizienz zu erreichen und höchste Servicequalität zu bieten.

Teleopti, gegründet 1992 in Stockholm agiert durch ein weltweites Partnernetzwerk.

Skandinavien (Zentrale) +46 8 568 95 000

Mitteuropa +49 69 967 812 18

EMEA +971 4 3670 351

Südeuropa +34 91 789 34 46

Großbritannien & Irland +44 20 8610 6024

Russland & CIS +791 669 447 86

APAC +91 124 4631 700

Türkei

www.teleopti.com info@teleopti.com