

TELEOPTI CCC İş Gücü ve Performans Yönetimi

Müşteri memnuniyetini,
temsilcilerin sürece dahil
edilmesini ve kârlılığı bir
arada yönetme



TELEOPTI CCC – Kaynaklarınızı optimize edin, kârınızı arttırın



Optimize edilmiş çağrı merkezi kaynakları

Koşullarınız hakkında tahminde bulunur

TELEOPTI CCC size piyasadaki en güçlü tahmin araçlarından birini sunar. Zaman ölçütünü siz seçersiniz. Hem bir kaç saat sonrasına dair tahminlerde hem de gelecek yıla dair tahminlerde doğru ve güvenilir yanıtlar alırsınız. Yani planlama sırasında mevsimsel değişkenleri, piyasa trendlerini, kampanya süreçlerini ve diğer uzun vadeli faktörleri göz önüne alabilirsiniz.

Üstelik tüm bunlar önünüzdeki beş dakikalık zaman dilimini optimize etmek kadar kolaydır. TELEOPTI CCC çağrı merkezinizle birlikte çalışarak size, örneğin telefon görüşmeleri, e-postalar ve çevrimiçi görüşmeler ile yüz yüze görüşmeler gibi uygun aralıklara bölünmüş geçmişe ilişkin bilgiler sunar.

Daha uyarlanabilir optimizasyon

Daha sonra tahmin verileri optimizasyon sürecinde kullanılır. TELEOPTI CCC aynı zamanda temsilcilerin kişisel beceri profillerini, çalışma programlarını ve çalışma saatlerine ilişkin tercihlerini de dikkate alır.

Optimizasyon işlevinin benzersiz özellikleri olduğunu da göreceksiniz. Piyasadaki başka hiçbir çözüm, tüm değişkenlerinizi planlama sürecinizin bir parçası olarak bu kadar verimli biçimde dikkate almaz. Sonuç olarak programlarınız müşterilerinizin taleplerini tutarlı biçimde karşılar. Hem aynı gün içindeki kısa aralıklar için hem de gelecek haftalar veya aylar gibi uzun aralıklar için önceden yapılan planlama süreçlerinde optimizasyon çalışmaları doğru sonuç verir.

Müşterilere kısa zamanda yanıt sunmak için gerekli seviyeye erişmiş çalışanlara sahip bir çağrı merkezini düşünün. Ne ihtiyaç duyulandan fazlası, ne de azı.

Ayrıca bu en uygun çalışanlarla sadece kısa bir süre değil, planladığınız süre boyunca çalışabileceğinizi düşünün: örneğin gelecek ay, gelecek üç ay veya gelecek yıl boyunca.

Bu tablo, TELEOPTI CCC kullandığınızda elde edeceğiniz durumu yansıtır.

Beklenmeyen gerçekleşmesi durumunda, örneğin bir temsilci beklenmedik bir sorun nedeniyle programındaki saatlerinde çalışmadığında, TELEOPTI CCC yeni koşulları otomatik olarak dikkate alır ve size hemen yeni bir optimizasyon sunar.

Temsilcileri sürece dahil edin

Bir araç ile, temsilcilerin vardiyalarını değiştirmeleri ve tatil taleplerinin girilmesi kolaylaşır. Her temsilci ayrıca yaşam tarzlarına uyacak kişisel bir çalışma programı teklifinde de bulunabilir.

Optimizasyon sırasında TELEOPTI CCC, temsilci tercihlerini, sizin ayarladığınız hedef hizmet seviyeleri çerçevesi dahilinde mümkün olduğunca dikkate alır. Herkesin tercihlerine yer verilemediğinde, en az tercih edilen vardiyalar temsilciler arasında adil bir şekilde dağıtılır.

Böylece temsilcilerin sürece dahil olduklarını hissetmeleri ve iş yaşamları ile özel yaşamlarını daha iyi dengeleyebilmeleri sağlanır. Sonuç olarak sürece daha çok dahil olma, daha az hastalık izni alınması ve daha az çalışan kaybı sağlanır.

Arttırılmış kârlılık

Benzersiz özellikleri ile TELEOPTI CCC mali sonuçlarınıza önemli ölçüde etki eder.

Hizmet amaçlarına ulaşmak kolaylaşır, böylece müşteri memnuniyeti ve satışlar artar. Üstelik hangi tür müşteri segmentlerine en çok hangi hizmet hedeflerinin uyacağını analiz edebilirsiniz. Gerekenden fazla sayıda çalışan sahibi olmayacağınız için masraflarınız azalır.

Son olarak, temsilciler arasında daha yüksek iş memnuniyeti sayesinde çalışan kaybı oranı azalır.



Her türlü işletme için uygun

Bu durum, hem küçük, tek sahali, basit çağrı merkezlerinde hem de büyük, çok sahali, çok kanallı çağrı merkezlerinde geçerlidir. TELEOPTI CCC, bağlam ne olursa olsun, önemli bir avantaj sağlar.

Ölçeklenebilirliği ve modüler yapısı, TELEOPTI CCC'nin işlemlerinize birlikte büyümesine olanak tanır. Farklı birimlere bölünmüş veya birden fazla sahada işlev gösteren bir çağrı merkezini optimize etmek kolaydır. Dışarıdan destek alan bir çağrı merkezinin entegrasyonu da sorunsuz gerçekleştirilebilir.

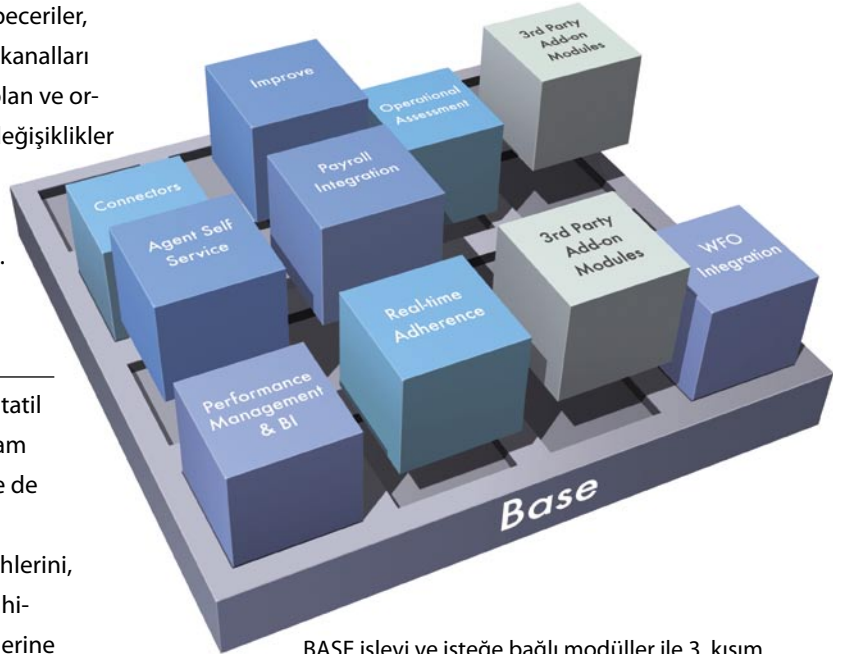
Ne tür bir yapıya sahip olursa olsun, TELEOPTI CCC beceriler, açılma saatleri, müşteri talepleri, iş kuralları ve iletişim kanalları gibi tüm parametreleri bir araya toplayarak güçlü bir plan ve organizasyon görünümü sağlar. Şirkette veya piyasada değişiklikler meydana geldikçe çağrı merkezinizi bu değişikliklere göre uyarlayabilir ve aynı zamanda eleman alımının her zaman en iyi seviyede tutulmasını sağlayabilirsiniz.

Diğer çözümlerle entegrasyon

Bir araç ile, temsilcilerin vardiyalarını değiştirmeleri ve tatil taleplerinin girilmesi kolaylaşır. Her temsilci ayrıca yaşam tarzlarına uyacak kişisel bir çalışma programı teklifinde de bulunabilir.

Optimizasyon sırasında TELEOPTI CCC, temsilci tercihlerini, sizin ayarladığınız hedef hizmet seviyeleri çerçevesi dahilinde mümkün olduğunca dikkate alır. Herkesin tercihlerine yer verilemediğinde, en az tercih edilen vardiyalar temsilciler arasında adil bir şekilde dağıtılır.

Böylece temsilcilerin sürece dahil olduklarını hissetmeleri ve iş yaşamları ile özel yaşamlarını daha iyi dengeleyebilmeleri sağlanır. Sonuç olarak sürece daha çok dahil olma, daha az hastalık izni alınması ve daha az çalışan kaybı sağlanır.



BASE işlevi ve isteğe bağlı modüller ile 3. kısım Ek modüller, esnek ve güçlü bir iş gücünün teminatını verir Yönetim çözümü

TELEOPTI CCC hakkında



ÖZELLİKLER

- Tüm iletişim kanalları için dinamik çoklu beceriye sahip tahminde bulunma ve optimize etme
- Sadece haftalık yetersiz optimizasyon değil sizin seçtiğiniz herhangi bir zaman aralığında sektörün önde gelen optimizasyon süreci
- Farklı iş sahalarına ilişkin tahmin dağılımı ve tam coğrafi saat dilimleri desteği ile sanal çağrı merkezlerinin planlanması
- Tüm işçi yasal düzenlemeleri için sektörde önde gelen destek
- Her türlü dil, tarih ve saat biçimi desteği. Rusça, Çince ve sağdan sola ekran yönü gerektiren Arapça gibi çok baytlı diller için destek.
- Tüm aktivite türleri ve ofis arkaplanı çalışmaları dahil vardiya optimizasyonu
- Adil puanlama sistemi ile çalışan temsilci tercihlerine ilişkin esnek, sektörde önde gelen yönetim
- Yönetim paneli ve temsilci puan kartları dahil iş zekası ile performans yönetimi

YARARLAR

- Hem kısa hem de uzun aralıkta eleman alımının optimizasyonu ile tutarlı, düzgün çalışan müşteri hizmetleri
- Sektörün her alanından katılım ve dahil olma ile daha az çalışan kaybı ve daha fazla verimlilik
- Gelişmiş müşteri hizmetleri ve eleman alımı maliyetinin azaltılması
- Günlük program ayarlamaları yerine liderlik ve koçluk üzerine odaklanma
- Müşteri temsilcilerinin de katılımı, iş birliği ve adil bir yaklaşımla daha yüksek iş memnuniyeti ve motivasyon
- Avrupa işçi yasaları, farklı istihdam türleri ve yıllık çalışma saatleri için tam destek sağlayarak sendika ve diğer kurumların da katkılarıyla daha etkin değişim yönetimi
- Mevcut teknik platformlarda daha önceden yapılan yatırımlardan daha iyi yararlanılması
- Her çalışan için bireysel puan kartları kullanarak verimliliğin ve etkinliğin artırılması
- Verimlilik gerekliliklerini yerine getirmek için iyi bir temele sahip bütçelerin kolayca hazırlanması

Bugün geliştirin. Yarın optimize edin



Teleopti Stratejik İşgücü ve Performans Yönetimi ile Telekom Maliyet Yönetimi çözümleri konusunda öncü çözüm sağlayıcılar arasındadır. Dünya çapında yüzlerce kurumsal firma Teleopti çözümlerini kullanmakta ve optimum operasyonel verimlilik ve çok yüksek servis seviyesi sağlamaktadır. 1992 yılında Stockholm'de kurulan Teleopti bugün çok sayıda iş ortağı ile çalışmalarını sürdürmektedir.

www.teleopti.com info@teleopti.com

Phone Nordics (HQ) +46 8 568 95 000
Phone Central Europe +49 69 967 812 18
Phone MENA +971 4 3670 351
Phone Southern Europe +34 91 789 34 46

Phone UK & Ireland +44 20 8610 6024
Phone Russia & CIS +791 669 447 86
Phone APAC +91 124 4631 700
Phone Turkey +90 216 663 60 12