

## TELEOPTI CCC

### Gestion du personnel et de la performance

Gérer la satisfaction  
des clients, l'implication  
des agents et la rentabilité



# TELEOPTI CCC – Optimisez vos ressources, augmentez votre profit



## Ressources optimisées pour les centres d'appels

### **Des prévisions basées sur vos conditions et données**

TELEOPTI CCC vous propose l'un des outils prévisionnels les plus puissants du marché. Vous sélectionnez l'échelle de temps, que vous vouliez savoir ce dont vous aurez besoin au cours des quelques prochaines heures ou l'année prochaine, vous obtiendrez une réponse précise, fondée. Vous pouvez ainsi prendre en compte dans votre planning les variations saisonnières, les tendances du marché, les périodes de campagne et autres facteurs à long terme.

C'est aussi facile que d'optimiser les prochaines cinq minutes. TELEOPTI CCC communique avec votre solution de centre d'appels pour vous fournir des données historiques basées sur des intervalles de temps adéquats, par ex. appels téléphoniques, courriers électroniques et chat (conversation instantanée), aussi bien que contacts directs.

### **Optimisation plus souple**

Les données prévisionnelles font ensuite l'objet d'un traitement d'optimisation. TELEOPTI CCC peut aussi prendre en compte les profils de compétence individuels des agents, leur calendrier de travail et leurs préférences en matière d'heures de travail.

Vous découvrirez aussi les caractéristiques uniques de la fonction d'optimisation. Aucune autre solution existante n'intègre aussi efficacement l'ensemble de vos variables dans votre processus de planification. Les emplois du temps/planning des agents seront donc toujours en phase parfaite avec les demandes de vos clients. Quel que soit l'emploi du temps que vous optimisiez, un bref intervalle le jour même ou de plus longues périodes, des semaines ou des mois à l'avance, l'optimisation conserve la même précision.

Imaginez un centre d'appels ayant exactement le niveau de personnel nécessaire pour répondre rapidement aux clients. Pas plus, pas moins que nécessaire.

Imaginez aussi pouvoir maintenir ce niveau de personnel optimal non seulement pour un temps restreint, mais pour toute période à planifier : le mois prochain, le trimestre prochain, ou l'année prochaine.

Non, ceci n'est pas pure imagination : c'est exactement ainsi que les choses se passent avec TELEOPTI CCC.

Et si l'inattendu se produit, par exemple l'incapacité d'un agent à faire ses heures prévues, TELEOPTI CCC intègre automatiquement les nouvelles données et vous fournit immédiatement une nouvelle optimisation.

### **Implication des agents dans le processus de planification**

Un outil spécifique permet aux agents d'échanger des horaires de travail et de faire des demandes de congé avec plus grande facilité. Chaque agent peut également demander un emploi du temps personnel, adapté à son mode de vie.

Au moment de l'optimisation, TELEOPTI CCC prend en compte les préférences des agents dans la mesure du possible et dans le cadre des niveaux de service que vous avez définis. S'il est impossible de tenir compte des préférences de chacun, les emplois du temps les moins populaires sont équitablement répartis entre les agents.

De ce fait, les agents ont le sentiment de participer au processus de planification et de mieux pouvoir équilibrer leur travail et leur vie privée, ce qui se traduit par une plus grande implication, moins d'absentéisme et moins de changement de personnel.

### **Rentabilité accrue**

Grâce à ses fonctions uniques, TELEOPTI CCC aura une influence importante sur vos résultats financiers.

Les objectifs de service devenant faciles à réaliser, la satisfaction des clients augmente et les ventes s'accroissent. Vous pouvez aussi déterminer quels sont les objectifs de service les mieux adaptés aux différents segments de clientèle. Vous réaliserez également des économies en évitant des excédents de personnel.

Et, enfin, la satisfaction des agents au travail augmentant, vous verrez diminuer le changement de personnel.



## Convient pour tous les types d'exploitation

Peu importe la taille de votre centre d'appels, monosite ou multi-sites multi-canaux. TELEOPTI CCC vous assure un avantage important indépendamment du contexte.

La structure extensible et modulaire de TELEOPTI CCC vous permet de suivre le développement de votre centre d'appels. Il est aussi facile d'optimiser un centre d'appels divisé en plusieurs unités que reparti sur des sites géographiques multiples. C'est aussi facile d'intégrer un centre d'appels externe.

Quelle que soit la structure de votre centre d'appels, TELEOPTI CCC combine tous les paramètres tels que compétences, heures d'ouverture, demande des clients, règles commerciales et canaux de contact pour fournir un plan d'action puissant ainsi qu'une vue d'ensemble de l'organisation.

Vous pouvez adapter votre centre d'appels au fur et à mesure des changements de l'organisation ou du marché tout en conservant l'assurance que la prestation du personnel reste optimisée.

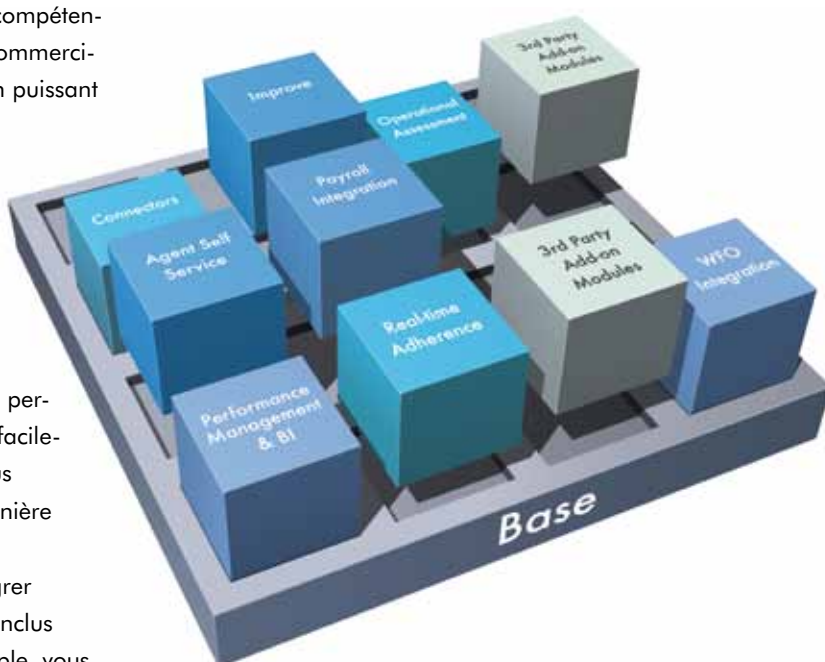
### Intégration avec d'autres solutions

Pour tirer pleinement profit d'un système de gestion du personnel, il est essentiel que ce dernier puisse s'adapter facilement à votre infrastructure informatique existante. Nous avons donc conçu et développé TELEOPTI CCC de manière qu'il s'intègre aisément à d'autres applications.

Un outil de développement qui vous permet d'intégrer pratiquement n'importe quelle application externe est inclus dans la version standard de TELEOPTI CCC. Par exemple, vous pouvez automatiquement faire un transfert vers votre système de salaires avec les données relatives à l'emploi du temps des agents.

Si vous disposez déjà d'un registre centralisé d'agents, vous pouvez l'intégrer directement dans TELEOPTI CCC pour éviter un double travail de saisie et assurer l'intégrité des données.

La flexibilité de TELEOPTI CCC est telle que vous pouvez profiter davantage des solutions qui sont déjà en place, ce qui contribue à allonger la durée de vie de ces solutions et donc à augmenter le rendement des investissements informatiques déjà réalisés.



Fonctionnalité de BASE et modules en option et tiers. Les modules additionnels garantissent flexibilité et puissance de la gestion du personnel.

## Caractéristiques importantes de TELEOPTI CCC



### CARACTERISTIQUES

- Préviation et optimisation multidisciplinaires pour tous les canaux de contact
- Optimisation la plus puissante du marché, quel que soit l'intervalle de temps choisi et non pas simplement une sous-optimisation semaine par semaine
- Planification de centres d'appels virtuels avec distribution prévisionnelle pour différents sites de travail et prise en charge totale des fuseaux horaires
- Meilleure gestion du marché pour la prise en charge de toutes les règles de travail
- Disponible dans toutes les langues, tous les formats de date et d'heure. Même pour les langues utilisant un autre alphabet, comme le russe, le chinois ou langue où l'écriture est de droite à gauche comme l'arabe
- Optimisation de planning pour tout genre d'activités, backoffice compris
- Meilleure gestion du marché pour la gestion des préférences des agents, avec système d'équité et d'évaluation
- Gestion de la performance avec informatique décisionnelle, y compris tableaux de bord de gestion et fiches d'évaluation des agents

### AVANTAGES

- Service clientèle de bonne qualité grâce à un niveau de personnel optimisé, à court comme à long terme
- Réduction du changement du personnel et augmentation de la productivité grâce à la participation et à l'engagement de tous les éléments de l'organisation
- Amélioration du service à la clientèle et réduction des frais de personnel
- Concentration possible sur le management et le coaching plutôt que sur les ajustements du planning au jour le jour
- Augmentation de la satisfaction du travail et de la motivation grâce à la coopération avec les agents et à l'équité des plannings
- Gestion des changements plus efficace grâce à l'implication des syndicats et à la prise en charge totale de la législation du travail européenne, des différents types d'emploi et des heures de travail annuelles.
- Meilleure utilisation des investissements déjà réalisés sur les applications techniques existantes
- Augmentation de la productivité et de l'efficacité par l'utilisation de fiches d'évaluation individuelles pour chaque agent
- Définition aisée de budgets bien fondés pour rencontrer les exigences en matière de rentabilité

Améliorez aujourd'hui. Optimisez demain



Teleopti est le leader de solutions stratégiques pour la gestion du personnel ainsi que la gestion des dépenses de télécommunications. Des centaines d'entreprises dans le monde entier s'appuient sur les solutions optimales de Teleopti pour atteindre une plus grande efficacité opérationnelle et ainsi fournir de plus hauts niveaux de service.

Teleopti, établie à Stockholm, en 1992, opère à travers un vaste réseau de partenaires.

Téléphone Pays Nordiques(maison mère)+46 8 568 95 000

Téléphone Europe centrale +49 69 967 812 18

Téléphone Moyen-Orient et Afrique du Nord +971 4 3670 351

Téléphone Europe du Sud +34 91 789 34 46

Téléphone Royaume-Uni et Irlande +44 20 8610 6024

Téléphone Russie & CIS +791 669 447 86

Téléphone Asie-Pacifique +91 124 4631 700

[www.teleopti.com](http://www.teleopti.com) [info@teleopti.com](mailto:info@teleopti.com)