

Опыт компании NHS Direct

Сегодняшняя ситуация

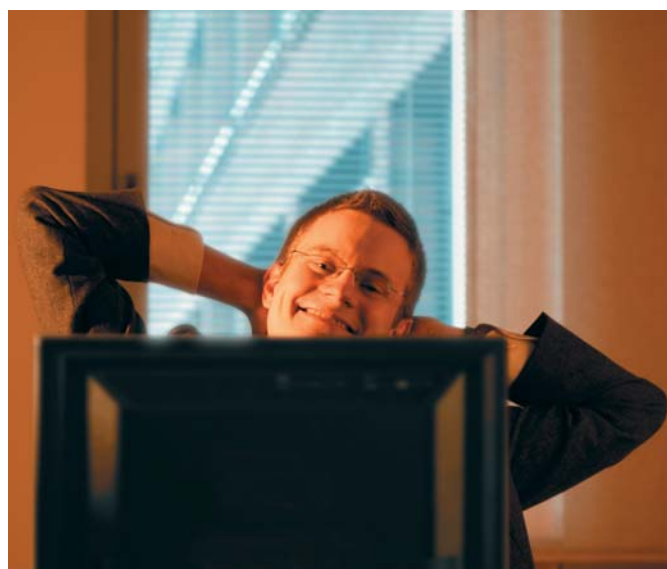
Компания NHS Direct предоставляет конфиденциальные медицинские информационные услуги 24 часа в сутки, 365 дней в году. С момента основания в 1998 году компания стала крупнейшим в мире провайдером информационных услуг, обслуживая 555 тыс. вызовов в месяц в 22 городах на территории Англии

Компания NHS Direct провела 18-ти месячный детальный анализ своей деятельности с целью найти баланс между первоклассным сервисом и оптимальными условиями труда своих операторов. «С момента основания наша компания значительно увеличилась, и система управления персоналом уже не справляется с существующим количеством сотрудников», говорит Phil Sampling, Руководитель информационного отдела NHS Direct. «Мы пришли к выводу, что для сохранения высокого качества обслуживания при благоприятной рабочей обстановке WFM-систему необходимо модернизировать».

Решение

«Сотрудничая с компанией NHS Direct, мы достаточно быстро поняли, что перед ними стоят трудности, которые не характерны для других компаний, и причиной того является область деятельности компании. Тематика вызовов, поступающих в Контакт-центр, достаточно сложна, поэтому стандартное планирование в данном случае не подходит. Поэтому мы выбрали подходящую для данного случая конфигурацию Teleopti CCC, которая подошла нашему заказчику», говорит Steve Willert, Консультант по продажам компании Datapulse.

Teleopti CCC – это комплексное решение для управления трудовыми ресурсами, которое полностью интегрируется с ACD/CTI платформами, предоставляя всю информацию и инструменты, которые могут понадобиться для принятия эффективных решений при планировании работы персонала Контакт-центров. Кроме функции автоматического прогнозирования объемов нагрузки и составления расписаний операторов, система также предоставляет



возможность оценить нужный уровень сервиса и дает возможность администраторам быстро реагировать на изменения в работе Контакт-центра.

Результат

«Внедрив Teleopti CCC, компания NHS Direct получила множество преимуществ», – говорит Steve Willert. «За счет более производительного использования ресурсов компания получила возможность сократить операционные расходы и повысить качество обслуживания клиентов за счет более эффективного управления очередью. Кроме того, после внедрения системы Teleopti CCC повысилась продуктивность работы операторов в Контакт-центре, поскольку они получили возможность в большей степени влиять на составление рабочих графиков и высказывать пожелания относительно времени работы.

Учет пожеланий операторов является ключевым моментом, делающим систему Teleopti CCC уникальной, доказательством чего

является успех в работе с операторами NHS Direct. «Система пользуется огромной популярностью у операторов и менеджеров нашего call-центра. Мы также можем быть уверенными в качестве предоставляемого сервиса при увеличении спроса», – комментирует Phil Sampling.

Datapulse также предоставляет компании NHS Direct непрерывную, объемную программу обучения пользователей системы. «Эта система не только очень проста в использовании, она нам также помогает более эффективно управлять работой смен», – говорит Sampling. Datapulse и Teleopti – очень хорошие партнеры и очень довольны результатом совместной работы.

Цитата:

«Наша самая основная цель – предоставить наилучший сервис нашим клиентам. Для того, чтобы достичь эту цель, наши операторы должны иметь высокую медицинскую квалификацию. Совершенно очевидно, что для этого мы должны иметь возможность предоставлять нашему персоналу конкурентноспособное место работы и одно из самых важных моментов для персонала – возможность планировать свое рабочее время в соответствии со своей личной жизнью. «Компания Datapulse предложила нам именно такое решение», – говорит Paul Jenkins, Руководитель проектной группы NHS Direct.



Teleopti – один из ведущих поставщиков решений для управления трудовыми ресурсами контактных центров. Компания известна, благодаря разработкам технически сложных, простых в использовании решений, базируемых на пожеланиях клиентов.

Teleopti помогает своим клиентам максимально использовать свои инвестиции в сложные наборы навыков операторов и Контактные Центры в нескольких регионах. Гибкость прогнозирований и составлений расписаний операторов с учетом принятого европейского трудового законодательства дает возможность оптимального планирования. С помощью таких функций, как отслеживание работы в реальном времени, планирование отпусков и веб-инструменты для всей организации, достигается высокий уровень удовлетворенности клиентов, уменьшаются расходы на персонал и снижается текучесть рабочих кадров.

Доступ к Teleopti CCC возможна в многих странах Европы, благодаря сети партнеров. Сотни компаний в Европе используют систему Teleopti CCC с целью увеличить эффективность работы и повысить уровень предоставляемого сервиса.

Компания Teleopti была основана в 1992 и имеет офисы в Стокгольме, Мальме, Осло, Лондоне и Нью Дели.

info@teleopti.com www.teleopti.com +46 8 544 90 540