

Agera snabbare i realtid!

Fyra moduler i ett paket: Real-Time Adherence –
CalendarLink – SMSLink – Agent Schedule Messenger



Ju snabbare affärsvärlden utvecklas, desto mer dynamiskt blir kontaktcentret. Det gör det extra viktigt att kunna hålla sig uppdaterad om de senaste ändringarna i realtid, oavsett var man befinner sig.

Teleoptis Notify-paket innehåller viktiga realtidsfunktioner som hjälper ledningen att hålla koll på verksamhetens, teamens och medarbetarnas schemaföljsamhet. Medarbetarna informeras om aktivitets- och schemaändringar via meddelanden, kalendrar eller SMS och via portalen/appen MyTime som går att komma åt direkt från datorn eller mobilen, var som helst och när som helst.



Agent Schedule Messenger (ASM)

För att den dagliga verksamheten ska fungera måste medarbetare hållas uppdaterade om scheman, ändringar och annan viktig information. Med Agent Schedule Messenger (ASM) kan den här processen automatiseras helt och hållet. Ett smalt fält högst upp på medarbetarens datorskärm visar dagens schema och hur arbetet fortlöper under dagen. Där visas också diskreta påminnelser om kommande aktiviteter. Medarbetarna kan dessutom läsa och svara på meddelanden från gruppleddare och chefer enligt inställningarna för respektive meddelande. Alla schemaändringar uppdateras direkt i ASM och skickas till berörda medarbetare som på så sätt hålls uppdaterade om vad som händer.

Värdefulla fördelar:

- Ökad effektivitet och schemaföljsamhet eftersom medarbetarna hålls uppdaterade under dagen
- Den dagliga verksamheten fungerar bättre med enkel kommunikation mellan ledning och medarbetare via meddelanden
- Nöjdare medarbetare som kan följa sina prestationer under dagen och ta rast på bestämda tider
- Skapa skräddarsydda meddelanden och överblicka snabbt grupper av medarbetare för att samla in organiserade svar

Real-Time Adherence (RTA)

Bemanningsplanering handlar inte bara om att skapa scheman. Det är lika viktigt att se till att medarbetarna följer dem. Med Real-Time Adherence kan du jämföra medarbetarnas scheman med deras nuvarande ACD-status. Om schemat inte följs indikeras det tydligt med alarm. Det är enkelt att växla mellan översikter över verksamheten eller specifika team och detaljer för enskilda medarbetare med ett par musklick – ett nödvändigt verktyg för gruppleddare och operativa team i framgångsrika kontaktcenter. All information uppdateras i realtid och går att komma åt från datorn, surfplattan och mobilen så att schemaföljsamheten kan spåras var du än befinner dig. Medarbetarnas historiska schemaföljsamhet, med alla detaljer, kan visas för analys och uppföljning.

Värdefulla fördelar:

- Agera snabbare med ett flöde som uppdateras i realtid på bara några sekunder
- Ökad effektivitet med bättre schemaföljsamhet
- Övervaka följsamhet utifrån varaktighet, kompetensområde, organisation eller en kombination
- Identifiera mönster för bristande följsamhet med historiska följsamhetsdata

SMSLink

Frekventa schemaändringar i sista minuten är en naturlig följd av det ständigt ökande tempot i affärsvärlden. Det var inte länge sedan man var tvungen att informera medarbetare om kommande schemaändringar manuellt per telefon eller e-post, vilket var både arbetskrävande och ineffektivt. Med SMSLink skickas schemaändringar automatiskt som SMS till berörda medarbetares mobiltelefoner. Viktiga ändringar av start- och sluttider, arbetsdagar eller byte av lediga dagar skickas iväg automatiskt via en lokal SMS-leverantör. Med automatiska SMS får inte bara medarbetarna veta allt de behöver om ändringarna – det ger också ledningen tid att fokusera på andra saker.

Värdefulla fördelar:

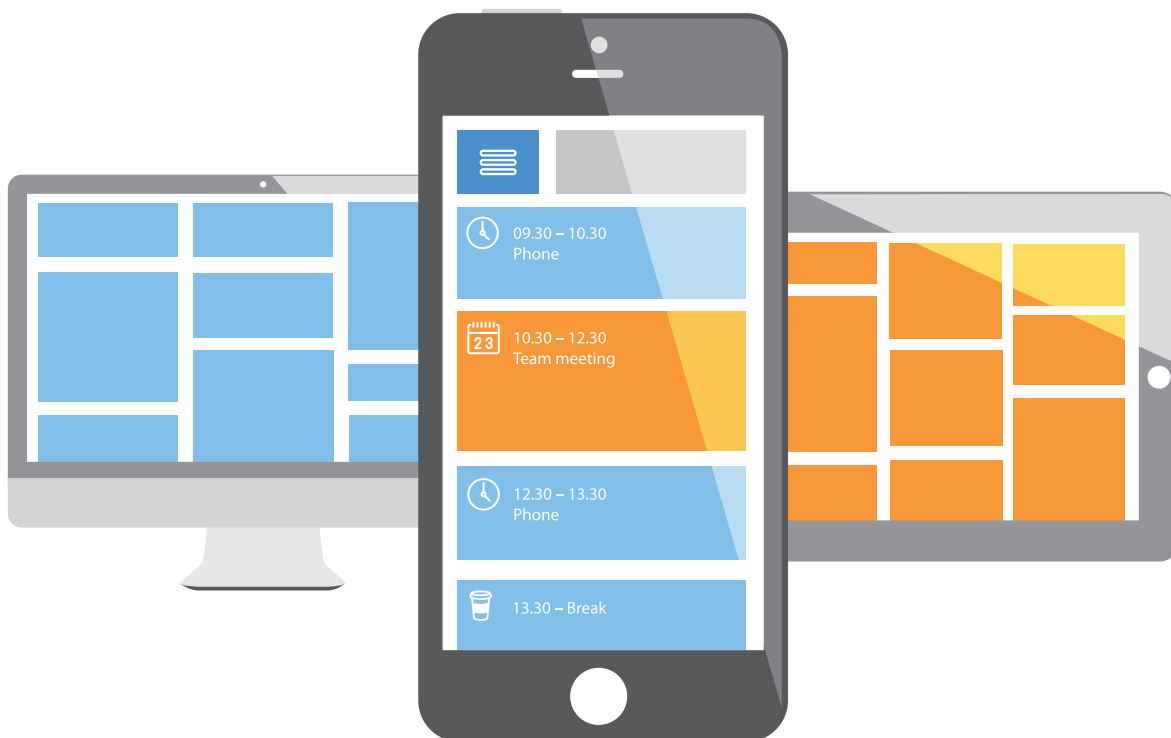
- Möjlighet att göra ändringar i sista minuten och se till att rätt medarbetare informeras – vilket i sin tur förbättrar servicenivåerna
- Automatiska SMS innebär mindre administrativt arbete och ökar både effektiviteten och schemaföljsamheten

CalendarLink

Med kalendertjänster som kan synkroniseras över flera enheter (t.ex. Outlook, Google Calendar eller iCloud), kan medarbetare slå ihop arbetsschemat med sitt privata schema och dela det med familj och vänner med hjälp av CalendarLink – för surfplattor, smartphones och PC. Med enkel åtkomst till uppdaterade kalendrar var man än befinner sig blir vardagen enklare att organisera. Meddelanden om schemauppdateringar, ofta i form av oundvikliga ändringar, leder också till bättre schemaföljsamhet bland medarbetarna.

Värdefulla fördelar:

- Nöjdare medarbetare med större kontroll
- Ökad effektivitet och schemaföljsamhet tack vare att medarbetare hålls uppdaterade genom flera kalendrar
- Mindre administrativt arbete – ingen tid behöver slösas på att skicka meddelanden manuellt



Funktionsöversikt

Upptäck funktionerna och möjligheterna med Notify-paketet. Trots sina många funktioner är Teleopti den mest användarvänliga WFM-lösningen på marknaden.

Real-Time Adherence (RTA)

✓ Integration med alla större system för datortelefoni i realtid	✓ Åtkomstbaserad för gruppleddare och chefer – alla får tillgång till rätt information
✓ Komplet översikt över verksamhet, team kompetensgrupp och medarbetares följsamhet – i realtid	✓ Möjlighet att ställa in olika typer av alarm, t.ex. för lång genomsnittlig samtalstid (AHT) eller arbetstid efter samtalet (ACW)
✓ Uppdateras var femte till tionde sekund	✓ Tillgänglig för surfplattor och smartphones
✓ Möjlighet att filtrera, identifiera och välja specifika medarbetare	✓ Historisk schemaföljsamhet baserat på varje statusändring i CTI
✓ Möjlighet att godkänna indikatorer på bristande följsamhet	✓ Sen-ankomst-indikatorer för att identifiera avvikande beteende

CalendarLink

✓ Kom åt scheman från valfri enhet eller kalendertjänst	✓ Kompatibel med alla .ics-kalenderappar som Outlook, Google Calendar och iCloud
✓ Dela kalendrar med andra	✓ Teleopti WFM webbserver är tillgänglig via internet (https)

SMSLink

✓ Schemaändringar skickas till medarbetares mobiltelefoner – i realtid	✓ Kompatibel med lokala SMS-leverantörer
✓ Omfattar detaljer kring schemaändringarna	✓ Enkel installation och konfiguration

Agent Schedule Messenger (ASM)

✓ Håll medarbetarna uppdaterade om scheman, ändringar och meddelanden	✓ Hantering av meddelanden från ledningen till en eller flera medarbetare, eller grupper i alla storlekar
✓ Medarbetarna kan svara på meddelanden enligt inställningarna för respektive meddelande	✓ Scheman visas högst upp på datorskärmen och håller medarbetarna uppdaterade hela dagen

TELEOPTI
A CALABRIO COMPANY

Teleopti, en del av Calabrio, utvecklar en molnbaserad mjukvara för bemanningsplanering (Workforce Management, WFM) som gör det möjligt för organisationer att stärka och motivera sina anställda till att ge enastående kundservice. Vi är ett globalt gäng innovatörer och experter som bygger användarvänlig och automatiserad optimering av prognoser, schemaläggning och personalhantering för alla kundkanaler. Vi fokuserar på WFM till 100%. Vår mjukvara Teleopti WFM hjälper företagen öka sin lönsamhet genom att höja den operativa effektiviteten, öka de anställdas engagemang och förbättra kundupplevelsen. Vi startade 1992, och idag schemalägger och engagerar vi över en halv miljon anställda i 100 länder. Besök oss gärna på www.teleopti.com.

