

ОБЗОР ПРОДУКТА | TELEOPTI WFM

## Управление персоналом и производительностью

Повышайте удовлетворенность клиентов, вовлеченность операторов и рентабельность с помощью решения Teleopti WFM



### Оптимизируйте ресурсы. Повышайте прибыльность.

Современные контакт-центры в такой же степени заботятся о **рентабельности**, как и о **клиентском обслуживании**. Но отсутствие решения, служащего этим целям, А ТАКЖЕ поддерживающего высокую степень удовлетворенности **операторов**, зачастую становится "головной болью" многих руководителей контакт-центров по всему миру.

Teleopti WFM устанавливает баланс между

этимися тремя областями, опираясь на передовую функциональность прогнозирования/составления графиков. Это очень удобное в использовании решение работает с несколькими площадками в нескольких часовых поясах. Уникальные функции этого решения позволяют учитывать предпочтения операторов и в то же время помогают вам извлечь максимум из своих инвестиций. Одним словом, Teleopti WFM помогает вам обеспечить присутствие нужного числа операторов с необходимыми навыками в нужном месте и в нужное время. Вот так просто.



### **Для всех типов размещений: будь то локальных или “в облаке”**

Клиенты компании Teleopti расположены более чем в 85 странах и насчитывают от десятков до тысяч работников. Каким бы ни был размер контакт-центра и какую бы отрасль он не обслуживал, задача остается одной и той же: точное прогнозирование, составление и соблюдение графиков. Какое бы решение вы ни предпочли, продукт Teleopti WFM (локальная или облачная версия) может масштабироваться с учетом ваших потребностей, предоставляя значительное конкурентное преимущество.

### **Начните с прочного основания**

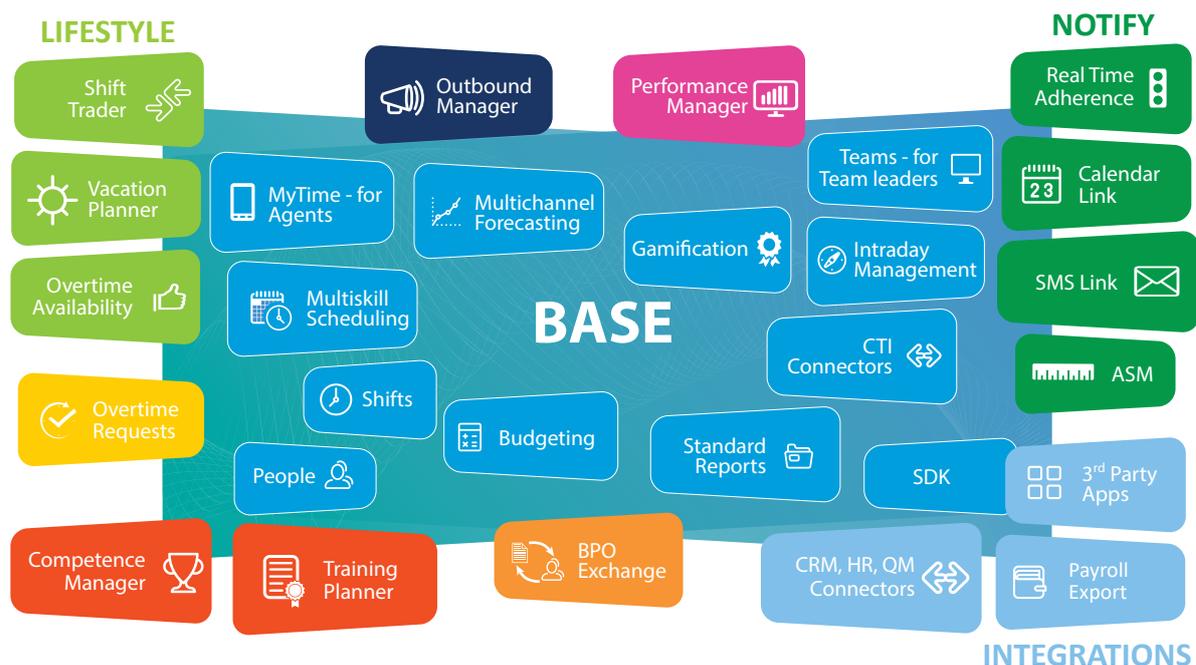
Как планировать такое неопределенное будущее? Вот в чем вопрос. И каков же ответ? Все просто: Teleopti WFM обладает самым мощным на рынке инструментом прогнозирования, который работает со всеми каналами связи с клиентами, включая телефонию (входящую и исходящую), чаты, электронную почту и социальные сети. Это решение предусматривает простую интеграцию с любой технологической платформой и в целях прогнозирования будущего анализирует вашу историю, учитывая сезонность, анализ

тенденций и кампании. Благодаря возможности создавать прогнозы для любого интервала времени – будь то завтра или следующий год – и сразу же вносить изменения в планирование, вы хорошо подготовлены к встрече будущего.

### **Составление графиков и их оптимизация**

Здесь начинается магия: теперь на основе точного прогнозирования специалист по планированию может оптимально назначать смены отдельных работников. Ваш контакт-центр расположен на нескольких площадках и операторы владеют несколькими навыками? Вы работаете в нескольких часовых поясах? Нет проблем: Teleopti WFM может оптимизировать графики работы ваших операторов. Какими бы ни были ваши правила – например, требования трудового законодательства, договорные

## РЕШЕНИЕ TELEOPTI WFM



Teleopti WFM состоит из базового продукта и опциональных дополнительных модулей/пакетов, расширяемых и легко адаптируемых к вашим потребностям. Получите самое насыщенное функциями решение, неизменно находящееся в первых рядах инновационных продуктов!

условия и предпочтения операторов – инструмент автоматического составления графиков может учесть все это. Teleopti WFM позволяет составлять графики на любой период времени, что помогает добиться требуемого уровня обслуживания в периоды максимальных пиковых нагрузок.

### Заинтересованная вовлеченность операторов

Teleopti WFM понимает, что операторы являются самым важным вашим активом. Поэтому ОБЯЗАТЕЛЬНЫМ требованием является наличие инструмента с доступом на любом современном устройстве, который позволяет им сверяться со своими рабочими графиками, просматривать сообщения, меняться сменами, запрашивать отпуск, формулировать предпочтения и добавлять сведения о возможности сверхурочной работы. Все это снижает текучесть кадров и улучшает точность соблюдения рабочих графиков. Более того, геймификация и функции само-назначения вовлекают операторов в рабочие процессы и помогают повышать их производительность в целом.

### Отслеживание и улучшение

Контакт-центры являются одной из самых динамичных зон во многих организациях. Teleopti WFM поддерживает этот динамичный характер, предлагая все возможности оперативной корректировки в ходе рабочего дня и контроля за соблюдением рабочих графиков. Вносите изменения всего лишь щелчком мыши. Следите за любыми доступными отчетами или создавайте свои отчеты, информационные панели и оценочные листы – за считанные секунды. Измерения позволяют обнаружить области улучшения. Получив результаты изменений, вы сможете понять, что и как нужно улучшать, и внедрить эти улучшения!

### Открытые данные и интеграции

С помощью пакета разработки программ (SDK) от компании Teleopti можно создавать, поверх оболочки Teleopti WFM, собственные приложения или решения, интегрированные, например, с вашими хранилищами данных или инструментами ERP.

## Широкая функциональность

Получите самое насыщенное функциями решение, состоящее из базового продукта и опциональных дополнительных модулей/пакетов, что дает вам именно ту функциональность, которая вам и требуется. И несмотря на свою функциональную насыщенность, Teleopti WFM остается самым удобным и интуитивно понятным решением для управления персоналом.

✓ Долгосрочное и суточное прогнозирование с учетом различных навыков и нескольких рабочих площадок	✓ Управление профессиональным развитием
✓ Многоканальная поддержка (включая социальные сети и чат)	✓ Стандартная отчетность
✓ Прогнозирование, составление графиков и оптимизация работы back-office	✓ Управление производительностью, информационные панели и оценочные листы
✓ Прогнозирование, составление графиков работы и оптимизация исходящих кампаний	✓ Самообслуживание операторов с автоматизацией запросов на отсутствие и обмен рабочими сменами
✓ Полная поддержка договорных условий, включая требования трудового законодательства	✓ Портал руководителя группы с общим обзором и возможностью внесения изменений
✓ Управление в течение рабочего дня	✓ Поддержка более чем 30 языков
✓ Составление графиков работы вплоть до минутных интервалов	✓ Уведомления операторов по SMS
✓ Контроль соблюдения графиков в реальном времени	✓ Планирование отпусков
✓ Интеграция с календарем Outlook	✓ Бюджетирование и анализ по сценариям “что было бы, если”
✓ Планировщик мероприятий	✓ Интеграция с любой ACD системой
✓ Аналитика рабочих мест сотрудников	✓ Интеграция с платежной системой
✓ “Облачная” доступность	✓ Поддержка сотовых телефонов и планшетных ПК
✓ Единый вход	✓ Функции геймификации

И многое другое!



### О Teleopti WFM

Компания Teleopti - ведущий поставщик решений для стратегического управления персоналом (WFM), предлагает передовое WFM-решение мирового уровня, легкое для использования и переведенное на многие языки. В качестве крупнейшего, “лучшего в своем классе” вендора, компания Teleopti сосредоточена на том, чтобы помогать контакт-центрам, операционным отделам и розничным магазинам улучшать обслуживание клиентов и повышать рентабельность и степень удовлетворенности сотрудников посредством оптимизированного автоматического прогнозирования и составления графиков работы.

Основанная в Швеции в 1992 году, компания Teleopti имеет клиентов в более чем 85 странах и многочисленные офисы по всему миру – от Пекина до Сан-Паулу – а также всеобъемлющую мировую партнерскую сеть. С рекордом постоянной чистой прибыльности в течение 25 лет и высокими рейтингами удовлетворенности клиентов, компания Teleopti зарекомендовала себя надежным партнером. Подробнее: [www.teleopti.com](http://www.teleopti.com)

