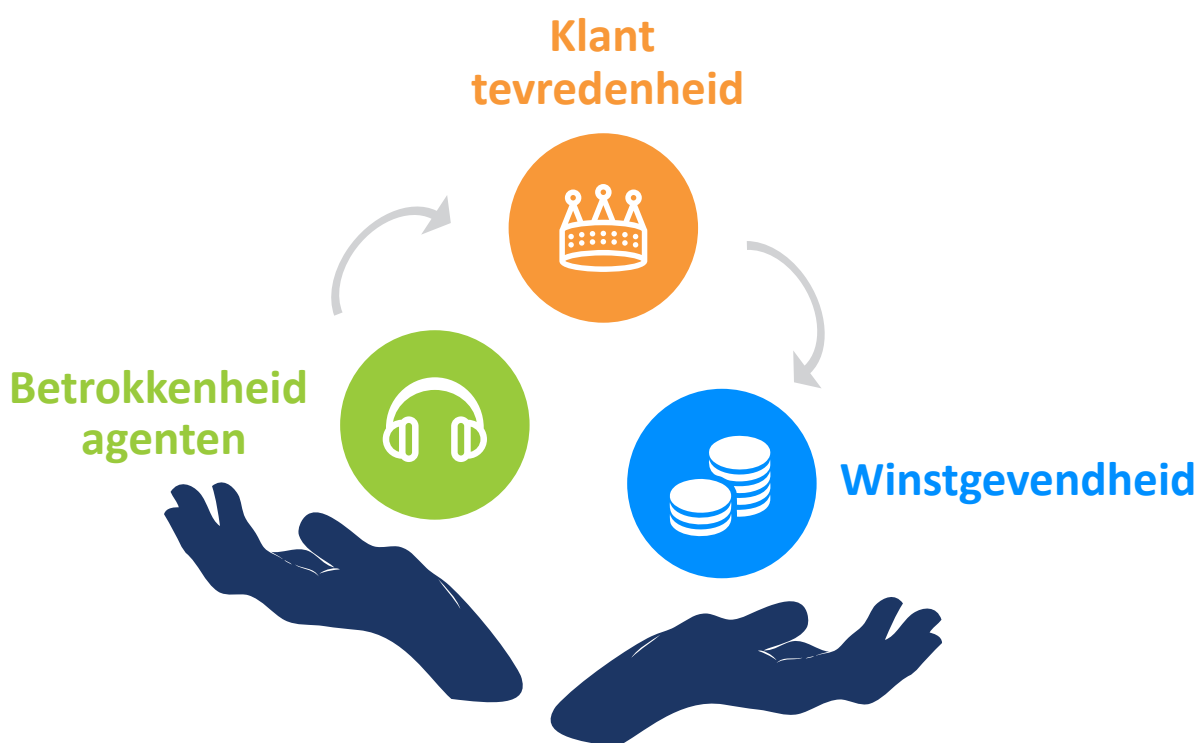


Workforce en prestatie management

Vergroot uw klanttevredenheid, betrokkenheid van uw agenten en winstgevendheid – met Teleopti WFM



Optimaliseer middelen. Vergroot winstgevendheid

Het huidige contact center draait net zoveel om winstgevendheid als om klantenservice. Echter het gebrek aan een oplossing die deze doelen ondersteunt. En die uw agenten gelukkig maakt is vaak een hoofdpijn dossier voor menig contact center manager wereldwijd. WFM van Teleopti zoekt de juiste balans tussen deze 3 gebieden, met vooruitstrevende prognose/roostering functionaliteit in de kern.

Een supereenvoudig te gebruiken oplossing voor verschillende locaties in verschillende tijdzones. Unieke kenmerken faciliteren de levensstijlen van uw werknemers gecombineerd met een ondersteuning van wereldklasse garanderen u dat u het hoogste rendement haalt uit uw investering.

Kortom, WFM van Teleopti zorgt ervoor dat u het juiste aantal agenten, met de juiste vaardigheden, op de juiste plaats, op de juiste tijd hebt. Zo eenvoudig is het.



Voor iedere organisatie, zowel op locatie als in de cloud.

De klanten van Teleopti lopen qua grootte uiteen van tientallen tot duizenden agents in ruim 85 landen. Ongeacht in welke industrie of welke omvang uw contact center heeft, de uitdaging blijft hetzelfde: accurate prognose/roostering en “adherence” zekerheid. Ongeacht uw voorkeursoplossing is Teleopti WFM op locatie of in de cloud schaalbaar voor uw behoeften, wat u een aanzienlijk concurrentievoordeel oplevert.

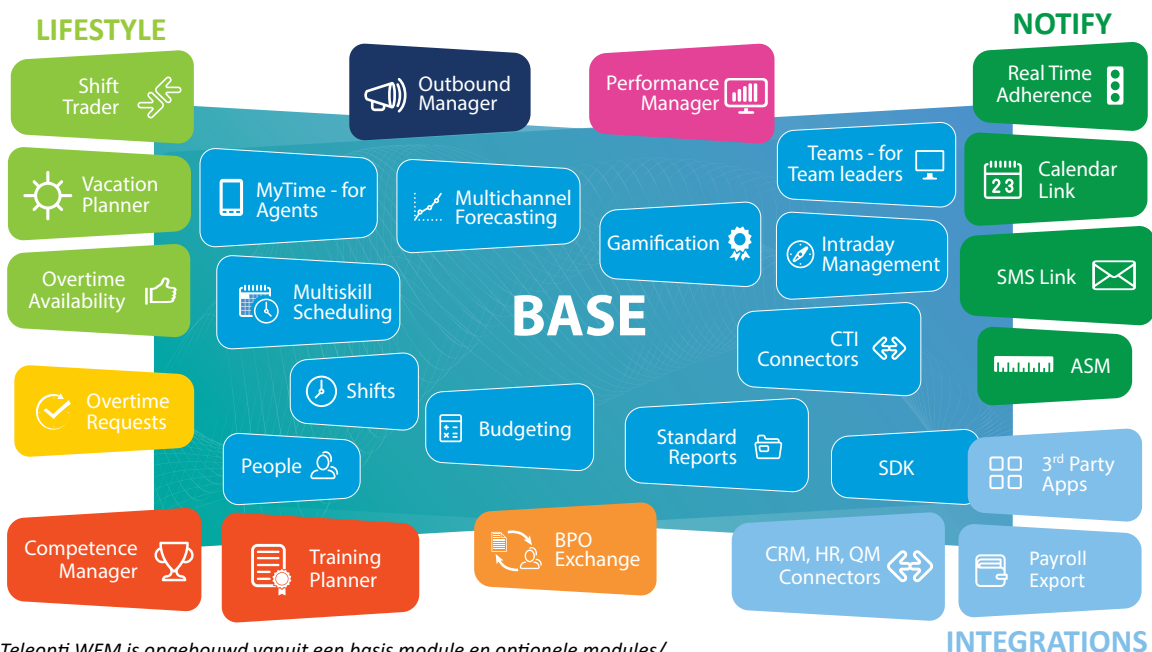


Start met een goede fundering!

Hoe plant u voor een onzekere toekomst? Dat is een goede vraag. Het antwoord? Simpel: Teleopti WFM heeft de krachtigste voorspellende tool op de markt die via alle contactkanalen van de klant werkt, waaronder telefonie (ingehend en uitgaand), chat, e-mail en sociale media. Het systeem kan eenvoudig worden geïntegreerd met een willekeurig technologieplatform en analyseert uw historie op basis van seizoenen, trendanalyses en campagnes om de toekomst te kunnen voorspellen. Met de mogelijkheid om prognoses te maken voor iedere tijdsinterval, of het nu morgen is of volgend jaar en direct wijzigingen door te voeren in uw planning, kunt u de toekomst met een gerust gevoel aan.

Contact-center software moet in staat zijn om agentgegevens te verzamelen, beoordelen en verzamelen op een zinvolle manier opdat intelligente acties kunnen worden ondernomen.

TELEOPTI WFM SOLUTION



Teleopti WFM is opgebouwd vanuit een basis module en optionele modules/pakketten, eenvoudig aanpasbaar en uitbreidbaar aan uw behoeftes. Krijg de meest uitgebreide oplossing op de markt, altijd koploper in product innovatie!

Roostering en optimalisatie

En hier begint de magie: op basis van nauwkeurige voorspellingen kan de planner de diensten van de afzonderlijke vertegenwoordigers optimaal toewijzen. Heeft u meerdere locaties, meerdere vaardigheden? Werkt u in verschillende tijdzones? Geen enkel probleem; WFM van Teleopti kan uw roosters optimaliseren. Welke specifieke regels u ook gebruikt (denk aan cao voorwaarden, specifieke contract voorwaarden, agent voorkeuren etc.), het automatisch roosteren houdt rekening met al deze voorwaarden. Met Teleopti WFM kunt u elk denkbaar tijdsinterval plannen, zodat u zeker weet dat u tijdens drukke piekperiodes het gewenste serviceniveau kunt realiseren.

Betrek agenten in het proces

WFM van Teleopti begrijpt dat agenten uw meest waardevolle bezit zijn. Een MUST hierbij is het aanleveren van een tool die bereikbaar is vanaf een willekeurig modern apparaat om werkroosters te controleren, berichten te bekijken, diensten te ruilen, vakantie aan te vragen en regiovoorkeuren en beschikbare overuren door te geven. Dit leidt tot minder verloop en een betere naleving van de roosters. Nog

beter zelfs zijn de ingebouwde “gamification” en zelfhulpmiddelen om agenten te helpen om hun algehele prestaties te verbeteren.

Opvolgen en verbeteren

Contact centers zijn één van de meest dynamische afdelingen binnen veel organisaties. WFM van Teleopti ondersteunt deze dynamiek met volledige “intraday” mogelijkheden en “real-time adherence”. Voer wijzigingen door met een muisklik. Volg enkele van de vele beschikbare rapportages op of creëer zelf dashboards, rapportages en score kaarten in luttele seconden. Door te meten kunt u de pijnpunten binnen uw organisatie opsporen en verbeteren. Wat wordt gemeten wordt gedaan en nu heeft u tijd over om verbeteringen te bepalen en door te voeren.

Open data en integraties

Maak gebruik van al onze beschikbare gegevens, door gebruik te maken van de Teleopti Software Development Kit (SDK) bovenop de Teleopti WFM framework kunt u koppelingen realiseren met bijvoorbeeld uw data magazijn of ERP tools om uw data te verrijken.

Talrijke opties

Ga voor de oplossing met de meeste opties beschikbaar, bestaande uit de basis module aangevuld met optionele modules welke u exact de juiste functionaliteit biedt die u zoekt. Alhoewel Teleopti u vele opties biedt is het de meest gebruikersvriendelijke WFM software die beschikbaar is.

✓ Meerdere vaardigheden, meerdere locaties, lange termijn en intraday voorspellingen	✓ Competentiemanagement
✓ Multikanaals ondersteuning (inclusief sociale media en chat)	✓ Standaard rapportages
✓ Back-office voorspellingen, roosteren en optimalisatie	✓ Prestatie management, dashboards en score kaarten
✓ Uitgaande voorspellingen, roosteren en optimalisatie	✓ Agenten self-service met geautomatiseerde vakantieaanvragen en ruilen van diensten
✓ Volledige ondersteuning van alle contractvarianten inclusief wettelijke regelingen	✓ Manager portaal met een snel overzicht en mogelijkheid tot het doorvoeren van wijzigingen
✓ Intraday management	✓ Ondersteuning in meer dan 30 talen
✓ Roosteren tot op 1 minuut intervals	✓ Agenten SMS updates
✓ Real-time adherence	✓ Vakantie planning
✓ Outlook agenda integratie	✓ Budgettering en "wat-als" scenario analyses
✓ Planner voor vergaderingen	✓ Integratie met ieder ACD systeem
✓ Desktop analyses	✓ Salaris administratie
✓ Beschikbaar vanuit de cloud	✓ Ondersteuning voor mobiele telefoons en tablets
✓ Single sign-on	✓ Gamificatie opties

En nog veel meer!



Teleopti, een wereldwijde toonaangever van workforce management software, biedt een eerste klas WFM-oplossing aan die verfijnd, gelokaliseerd en eenvoudig in gebruik is. Als grootste "best-of-breed" verkoper richt Teleopti zich op contact centers, back offices en de detailhandel om te helpen met de verbetering van de klantenservice, de medewerkertevredenheid en de rentabiliteit door geoptimaliseerd en geautomatiseerd voorspellen en plannen met cutting-edge functies voor het stimuleren en betrokken maken van medewerkers.

Teleopti is gevestigd in Zweden en werd opgericht in 1992. Het bedrijf heeft klanten in ruim 85 landen en kantoren over de hele wereld, van Peking tot São Paulo alsook een uitgebreid wereldwijd partnernetwerk. Met een bewezen continue nettowinst in de afgelopen ruim 25 jaar en een hoge beoordeling voor de klanttevredenheid, is Teleopti een betrouwbare partner. Kijk voor meer informatie op www.teleopti.com

