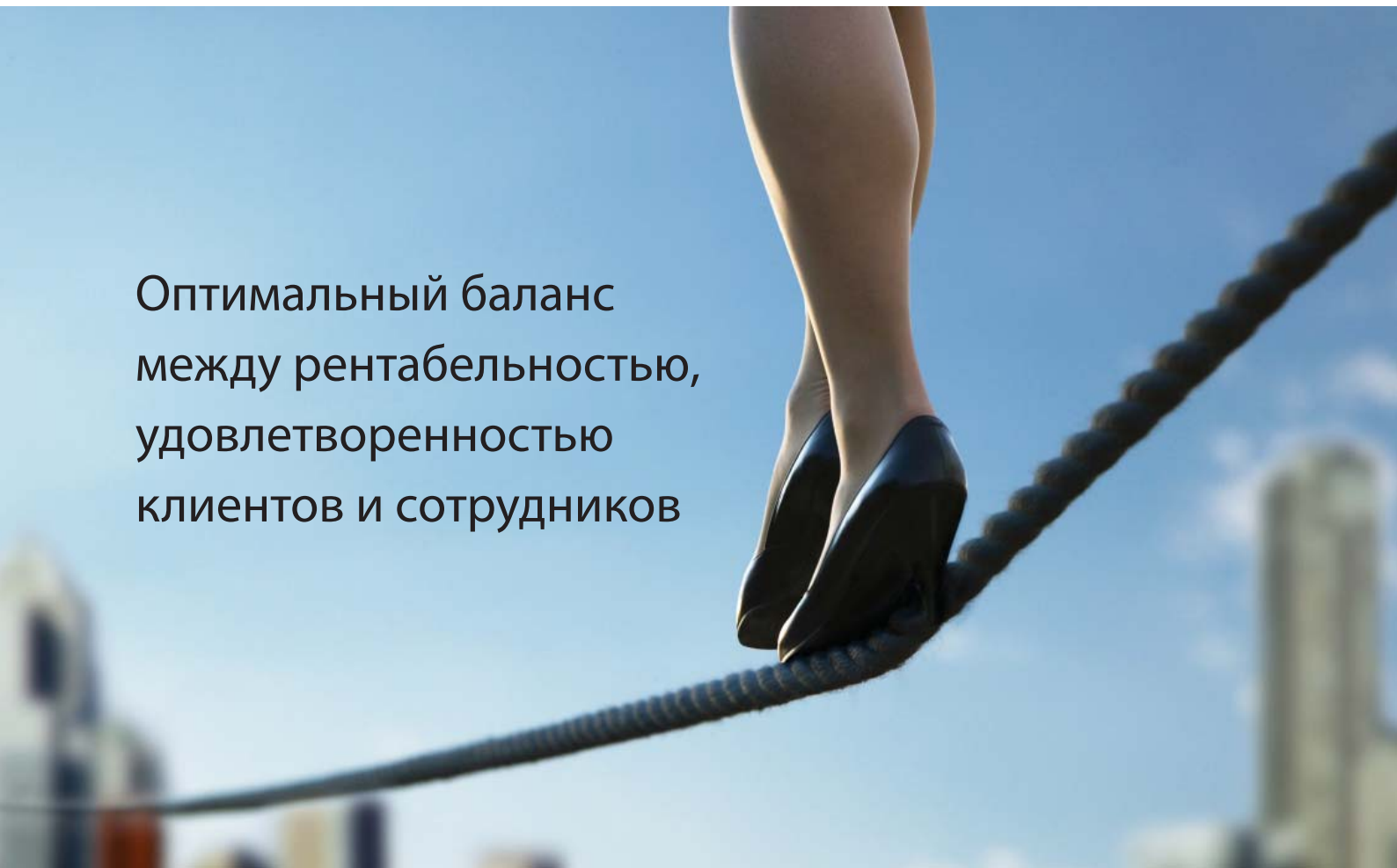




TELEOPTI ССС

Управление трудовыми  
ресурсами и эффективностью

Оптимальный баланс  
между рентабельностью,  
удовлетворенностью  
клиентов и сотрудников



# TELEOPTI CCC – Оптимизируйте свои ресурсы, увеличьте свой доход



Представьте контактный центр с ровно таким количеством персонала, который необходим для быстрого ответа на запросы клиентов. Ни больше, ни меньше чем нужно.

Более того, представьте, что такой оптимальный персонал может работать не только в течение короткого времени, но любого необходимого периода времени: следующего месяца, следующего квартала или следующего года.

Вы представляете, что меняется с использованием TELEOPTI CCC.

## Оптимизированные ресурсы контактного центра

### Прогнозы для ваших условий

TELEOPTI CCC предлагает самые мощные средства прогнозирования на рынке. Вы выбираете временные рамки. Необходимо ли получить прогноз потребностей на несколько следующих часов или на следующий год, вы получите точный и обоснованный ответ. То есть в планировании можно учитывать сезонные колебания, рыночные тенденции, сроки кампаний и другие долгосрочные факторы.

И очень просто оптимизировать следующий пятиминутный период. TELEOPTI CCC работает с вашей системой контактного центра для представления архивных данных, разбитых на соответствующие интервалы, например, телефонные звонки, эл. письма и разговоры, а также личные беседы.

### Более гибкая оптимизация

В процессе оптимизации используются данные прогнозирования. TELEOPTI CCC также учитывает индивидуальные профессиональные навыки операторов, графики работы и предпочтения по рабочим часам.

У функции оптимизации также есть уникальные особенности. На рынке нет другой системы, в которой все переменные настолько же эффективно учитываются в процессе планирования. В результате планы постоянно отвечают требованиям клиентов. Оптимизация остается точной, выполняется ли планирование на короткий отрезок того же дня, или заранее на более продолжительные периоды, недели или месяцы.

Если возникает непредвиденное обстоятельство, например, оператор внезапно не может работать в запланированные

часы, то TELEOPTI CCC автоматически учитывает новые обстоятельства и незамедлительно представляет новую оптимизацию.

### Вовлечение операторов в процесс

Инструмент упрощает операторам изменение смен и подачу запросов о выходных днях. Каждый оператор также может запросить индивидуальный рабочий график, соответствующий его стилю жизни.

В процессе оптимизации TELEOPTI CCC по возможности учитывает предпочтения операторов в рамках установленных требований к уровню обслуживания. Если невозможно учесть предпочтения каждого, то наименее популярные смены справедливо распределяются между операторами.

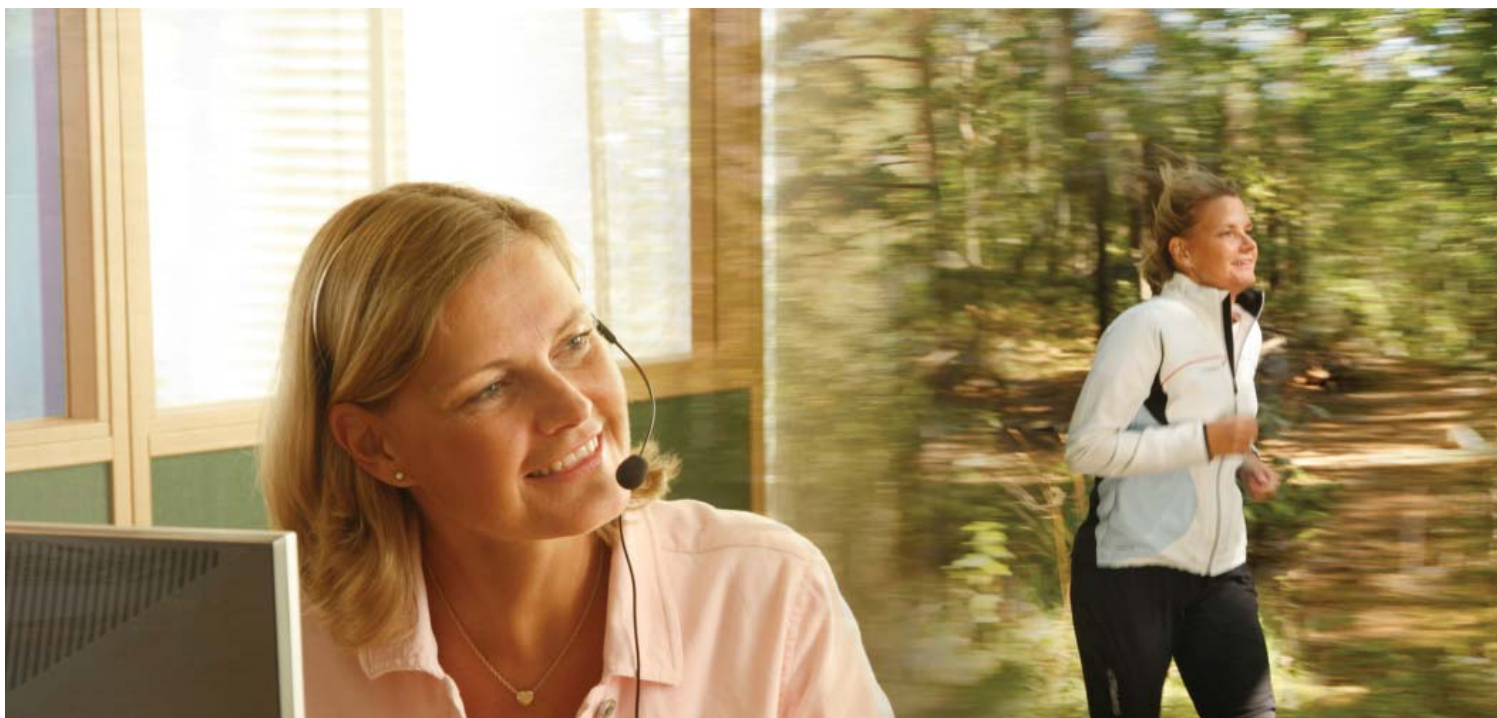
Это позволяет операторам почувствовать вовлеченность в процесс и способствует оптимальному совмещению работы с личной жизнью. Повышается участие в работе, уменьшается количество дней отпуска по болезни и текучесть кадров.

### Увеличение прибыльности

Благодаря уникальным характеристикам, TELEOPTI CCC оказывает значительное влияние на финансовые результаты.

Упрощается достижение целей по обслуживанию, что повышает удовлетворенность клиентов и увеличивает продажи. Также можно анализировать, какие цели обслуживания лучше подходят для сегментов различных клиентов. Отсутствие лишнего персонала экономит средства.

И, в заключение, повышение удовлетворенности работой среди операторов снижает текучесть кадров.



## Подходит для всех типов работы

Неважно, какой у вас центр: маленький простой, находящийся в одном месте, или крупный многоканальный, расположенный в нескольких местах. TELEOPTI CCC дает значительное преимущество независимо от контекста.

Благодаря масштабируемости и модульной структуре TELEOPTI CCC растет с вашей работой. Простая оптимизация контактного центра, разделенного на разные отделы, или работающего в нескольких местах. Также бесперебойно выполняется интеграция с внешним контактным центром.

Независимо от структуры, TELEOPTI CCC объединяет все параметры, такие как навыки, часы работы, потребительский спрос, деловые правила и контактные каналы для единого и мощного представления организации. Если в организации или на рынке произошли изменения, то можно соответственно изменить контактный центр, при этом персонал будет всегда оптимальным.

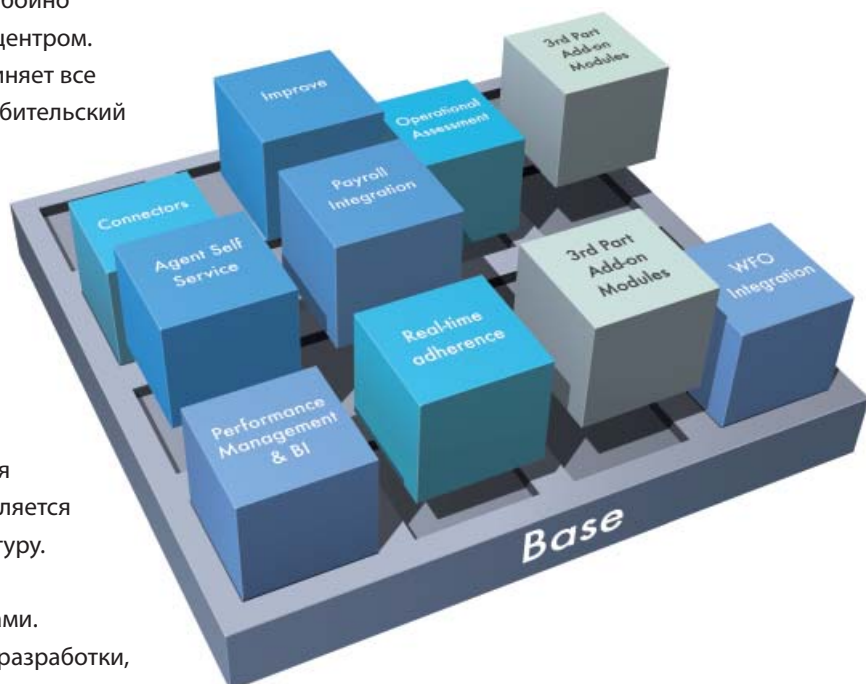
### Интеграция с другими решениями

Для понимания преимуществ системы управления рабочими ресурсами существенным фактором является простота внедрения в имеющуюся ИТ инфраструктуру. Поэтому мы разработали TELEOPTI CCC с учетом беспреоблемной интеграции с другими платформами.

В стандартную комплектацию входит средство разработки, позволяющее интегрировать TELEOPTI CCC практически в любую среду ИТ. Например, в платежную систему можно автоматически передавать данные о рабочем времени в контактном центре. Если уже есть централизованный реестр

операторов, его можно связать с TELEOPTI CCC во избежание двойной обработки ввода данных и для сохранения целостности данных.

Благодаря универсальности TELEOPTI CCC, можно получить даже больше от уже установленных решений. Это позволяет увеличить срок эксплуатации этих решений и таким образом увеличить возврат предыдущих инвестиций в ИТ.



БАЗОВАЯ функция и дополнительные модули, а также дополнительные модули сторонних разработчиков представляют гибкую и мощную систему управления рабочими ресурсами

# Важные факты о TELEOPTI CCC



## ХАРАКТЕРИСТИКИ

- Динамическое многопрофильное прогнозирование и оптимизация для всех контактных каналов
- Ведущая в отрасли оптимизация для любого временного интервала, не только понедельная субоптимизация
- Планирование виртуальных контактных центров с распределением прогнозирования для различных мест работы и полная поддержка географических часовых поясов
- Ведущая в отрасли поддержка всех правил трудового законодательства
- На любом языке, формате даты и времени. Даже для многобайтовых языков, как русский, китайский и с направлением текста справа налево для арабского.
- Оптимизация графика для любого типа работ, включая различные офисные задачи
- Гибкое и ведущее в отрасли управление предпочтениями операторов с помощью объективной и рейтинговой системы
- Управление производительностью с помощью интеллектуальных ресурсов, включая инструментальные панели управления и результаты операторов

## ПРЕИМУЩЕСТВА

- Обслуживание клиентов на постоянном хорошем уровне благодаря оптимизации персонала, как в краткосрочной, так и в долгосрочной перспективе
- Снижение текучести кадров и повышение производительности благодаря участию и вовлеченности на всех уровнях бизнеса
- Повышение качества обслуживания клиентов и снижение трудовых затрат
- Концентрация на управлении и обучении вместо ежедневных регулировок графика
- Повышение удовлетворенности работой и мотивации посредством сотрудничества, участия операторов в планировании и справедливости
- Более эффективное управление изменениями посредством поддержки трудового законодательства, различных типов смен и трудоустройства
- Лучшее использование инвестиций, уже сделанных в имеющихся технических платформах
- Повышенная производительность и эффективность благодаря использованию индивидуальных результатов для каждого работника
- Простое составление обоснованных бюджетов, отвечающих требованиям прибыльности



Teleopti – ведущий поставщик решений для стратегического управления трудовыми ресурсами, отслеживания результатов, а также для управления затратами на телекоммуникационные услуги.

Сотни компаний в разных странах мира пользуются решениями Teleopti, для того, чтобы достичь оптимальной эффективности работы при наивысшем уровне сервиса. Компания Teleopti основана в 1992 году и предлагает свои услуги через широкую сеть партнеров.

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

Телефон в Северной Европе (HQ) +46 8 568 95 000  
Телефон в Центральной Европе +49 69 967 812 18  
Телефон в Ближнем Востоке и Северной Африке +971 4 3670 351

Телефон в Великобритании и Ирландии +44 20 86106024  
Телефон в России и СНГ +791 669 447 86  
Телефон в странах Азии +91 124 4631 700