

## Teleopti CCC – Soluzioni integrate di Workforce Management



Gestisci ➤ Coinvolgi ➤ Migliora

**Teleopti CCC** è una soluzione per la gestione dell'alta qualità nei Contact Center; una soluzione potente e allo stesso tempo unica nella sua semplicità d'uso. Consente di fare immediate previsioni sia a breve che a lungo termine. Ciò si traduce nell'ottimale sfruttamento delle risorse a disposizione, garantendo così maggiore equilibrio a tutte le operazioni di staffing. Contribuisce inoltre all'aumento della soddisfazione degli operatori, riducendone conseguentemente il turnover. Dal momento che lo scheduling delle risorse è automaticamente ottimizzato, si minimizza il rischio sia di sovradimensionarle che di sottodimensionarle, indipendentemente dalle variazioni nei livelli di domanda. Teleopti CCC fornisce previsioni che mostrano immediatamente una forte diminuzione di costi. In altre parole, fornisce i savings in termini economici a fronte di un elevatissimo incremento della customer satisfaction e dei livelli di profitto.



**Le tre linee guida** per una gestione di successo di un Contact Center sono: la definizione del target, una strategia ben definita e l'utilizzo dei migliori sistemi di supporto. Gli stessi principi sono applicabili al workforce management. Ciò di cui si ha bisogno, di volta in volta, è la gestione continuativa di varie fasi di pianificazione, la loro implementazione e l'eventuale aggiustamento.

La chiave per il successo sta nel pensare al workforce management come un processo continuativo, non ad un prodotto intercambiabile. Il WFM costituisce un processo senza limiti predefiniti. Un'efficiente workforce management ha bisogno di continui sviluppi per il proprio miglioramento. L'obiettivo è quello di creare costantemente efficienze di costo a fronte di solidi ed adeguati impieghi di risorse.

Come in ogni miglioramento operativo, è necessario rivedere le procedure organizzative, con particolare riferimento a quelle responsabili della salute finanziaria di un'azienda. È possibile individuare il giusto compromesso tra il livello di miglioramento e la definizione del target, dopo aver pesato e dato una priorità ai parametri rappresentati dall'indice di customer satisfaction, dalle richieste di personale e dalla profittabilità dell'azienda.

#### **La pianificazione proattiva consente di rimanere al livello di qualità più alto, ora ed in futuro**

Teleopti CCC garantisce lo stesso livello di supporto a tutte le tipologie di contact center: dal più semplice al più avanzato contact center virtuale, dal più piccolo al più grande customer services provider. Grazie alla struttura modulare e dinamica di Teleopti CCC, è possibile espandersi oltre ogni limite.

Teleopti CCC integra efficacemente le competenze, le richieste dei clienti, le specifiche tecniche, i canali di contatto, combinandoli insieme in un'unica solida soluzione. Tutto ciò indipendentemente dai canali di comunicazioni supportati dal

contact center. Teleopti CCC costituisce uno strumento che consente al proprio contact center di adattarsi a cambiamenti e necessità future – anche prima che queste si verifichino. La parola chiave è “proattività”, il che si traduce in contact center con strutture di costo efficienti.

#### **Previsioni che non vi lasceranno indovinare**

I modelli di comportamento dei clienti e il vostro target di risposta sono solo due dei molteplici parametri che possono guidare le vostre richieste di staffing. Possono essere inseriti quanti parametri si vogliono; Teleopti CCC ottimizza automaticamente lo scheduling e fornisce previsioni di lungo periodo, supportandoti nella definizione del budget e nell'individuazione degli effetti delle successive scelte.

In periodi di picco, così come di scarso livello di traffico, a fronte di trend emergenti, o in periodi caratterizzati da rischi di sovradimensionamento e/o sottodimensionamento delle risorse, grazie allo strumento di previsione, il tuo contact center sarà sempre gestito in modo ottimale. Inoltre, Teleopti CCC ottimizza automaticamente lo scheduling tenendo in considerazione i canali di contatto supportati, gli skill degli operatori, le preferenze degli stessi nella scelta dell'orario di lavoro, le leggi locali sul lavoro e le politiche aziendali in tema di staffing.

Con Teleopti CCC pianificare è facile, non importa se con giorni, settimane, mesi o anni di anticipo. I costi sono costantemente sotto controllo, non solo quelli presenti, ma anche quelli futuri. Teleopti CCC fornisce quindi una base per definire accuratamente livelli di budget, al fine di ottenere con relativa certezza determinati profitti.

#### **Skill degli agenti – aggiornati e disponibili**

Teleopti CCC contiene una funzione che consente di decidere dove destinare i diversi skill degli operatori. Il registro è guidato

secondo un criterio di data, il che si traduce nella possibilità di programmare temporalmente modifiche negli skill futuri e di rivedere le necessità inizialmente previste. Il registro risponde inoltre alle domande relativamente alla formazione futura ed allo sviluppo degli skill di ogni operatore, oltre ad evidenziare potenziali necessità di assumere operatori con specifici skill.

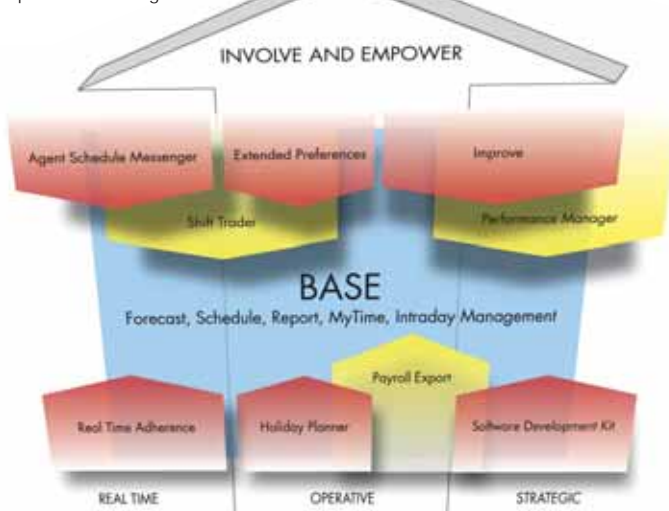
Di conseguenza, Teleopti CCC fornisce l'opportunità di creare piani ottimali per contact center dinamici, al fine di non subire l'impatto sui profitti di modificazioni improvvisate relativamente a disponibilità di skill e/o ore di lavoro.

### Chiarezza: la chiave per una maggiore soddisfazione degli operatori

Teleopti CCC consente di considerare le singole leggi del mercato del lavoro, e le sue funzioni possono supportare le specifiche regole e politiche.

Inoltre, le risorse possono consultare il loro Teleopti CCC web portal: MyTime. Questo gli mostra i loro schedule, dandogli la possibilità, ove possibile, di effettuare delle modifiche in modo automatico oltre a richiedere e fissare periodi di ferie. Possono autonomamente valutare il proprio lavoro sulla base delle loro performance e questo li aiuta a migliorarle. Inoltre, gli operatori possono essere coinvolti nella programmazione degli schedules fornendo le loro specifiche richieste in tema di orario di lavoro. Le informazioni sensibili (ad es.: una visita medica) possono essere tenute segrete in modo tale che solo l'amministratore e l'operatore interessato possono visualizzarlo. Nella determinazione dello schedule, Teleopti CCC tiene in considerazione le preferenze di ognuno, cercando nei limiti del possibile di soddisfarle, a seconda del livello di domanda. Quando le preferenze non possono essere accordate, la funzione "chiarezza" è operativa. Questa distribuisce in modo trasparente le richieste di modifica fra gli operatori. In generale, le preferenze vengono accordate nell'80/90% dei casi, il che si traduce in una minore necessità di rivedere lo schedule finale. Assicura inoltre di creare una forza lavoro maggiormente soddisfatta e quindi impegnata, il che significa tassi di turnover più bassi.

Teleopti CCC: Funzionalità base e moduli opzionali così come sono posizionati nel workflow del processo; real time, operative o strategic.



### Una base per prendere decisioni a tutti i livelli

Quali effetti si possono produrre sui livelli di servizio? Come potremmo pianificare lo staff al fine di ottenere il risultato desiderato da un'azione specifica di marketing? Come potremmo allocare e sviluppare determinati skill? Quanto vi costerà tutto ciò?

Teleopti CCC contiene strumenti di analisi che ti aiutano a misurare gli effetti derivanti dal verificarsi di determinati fattori interni e esterni, oltre a consentirti di simulare differenti scenari. È possibile facilmente mettere insieme diverse statistiche riguardanti molteplici diverse variabili; possono essere comparati diversi key performance indicators (KPI) all'interno di differenti aree dell'organizzazione, estrarre dei dati ed individuare le cause di determinate variazioni. E' così possibile decidere quale KPI ci interessa di più!

Il web portal consente di distribuire report e dati di base a tutti i livelli dell'organizzazione. In questo modo, vengono più velocemente identificate le aree di miglioramento, ed i target sono più facili da raggiungere. Dal momento che il portale è web-based le informazioni sono sempre accessibili, indipendentemente da dove ci si trova.

### Il successo proviene dalla motivazione, dal miglioramento e dalla leadership

Teleopti CCC è uno strumento fondamentale nella gestione e definizione di difficili compromessi tra incremento della profittabilità, migliore customer service e staff più soddisfatto. Ma è solo uno strumento. Per avere successo sono richieste persone che siano coinvolte e che per questo

si impegnino, lavorando insieme per il raggiungimento di un obiettivo comune. I nostri consulenti ti aiuteranno a definire gli obiettivi del tuo contact center, oltre a darti tutto il supporto di cui hai bisogno per raggiungerli.



#### CARATTERISTICHE CHIAVE:

- Scheduling e previsione multi-skill dinamica
- Previsione di lungo periodo di elevata precisione
- Pianificazioni per contact center virtuali
- Supporto dinamico per contact center multicanale
- Elevata flessibilità nel prendere in considerazione le leggi locali del mercato del lavoro
- Scheduling di tutte le attività gestite in un contact center (comprese quelle di back-office)
- Re-scheduling nell'ambito di uno stesso giorno
- Strumenti con ampie funzionalità di analisi web-enabled
- Simulazioni e analisi costi-benefici
- Preferenze di mercato in tema di ore di lavoro

#### BENEFICI CHIAVE:

- Migliora i ricavi grazie all'ottimale gestione delle risorse
- Coinvolge tutti i livelli dell'organizzazione
- Migliora lo sforzo del customer service riducendo i costi di staff
- Incrementa la soddisfazione e la motivazione degli operatori attraverso strumenti di definizione delle preferenze e misurazione delle performance
- Consente al management di concentrarsi maggiormente sulle strategie piuttosto che sui problemi operativi di tutti i giorni
- Dà la possibilità di scegliere la lingua
- Massimizza il ritorno sull'investimento (ROI) in contact center multi-skill, multi-site grazie all'utilizzazione di strumenti di workforce management leader di mercato



Teleopti ha ricevuto per il terzo anno consecutivo il premio "Contact Center industry's top Award" da parte dell'organizzazione ContactCenterWorld.com, per la migliore soluzione di WorkForce Management in Europa. Questi premi sono prestigiosi, perchè unicamente assegnati da parte degli utenti utilizzatori.

# TELEOPTI

**DeS** >>>  
contact solution

**Teleopti** fornisce soluzioni leader di mercato di workforce management e tele-administration. Teleopti contribuisce a creare contact center maggiormente produttivi ed efficienti nei costi fornendo soluzioni avanzate e realizzate sulle specifiche richieste dei clienti, rinomate per la loro facilità di utilizzo.

Centinaia di aziende in Europa già utilizzano le soluzioni di Teleopti al fine di ottenere un'ottimale efficienza e fornire il più alto livello di qualità nell'erogazione dei loro servizi. Queste soluzioni sono disponibili presso gli uffici Teleopti presenti a Stoccolma, Oslo, Londra, nuova Delhi, Dubai, oltre che attraverso la capillare rete di partner.

[www.teleopti.com](http://www.teleopti.com) [info@teleopti.com](mailto:info@teleopti.com), Telefono HQ +46 8 544 90 540

**DeS - Contact Solution**

Via Aurelia, 547, 00165 - Roma, Italia

[www.desitalia.com](http://www.desitalia.com) [info@desitalia.com](mailto:info@desitalia.com) Telefono HQ (+39) 06 4521 91