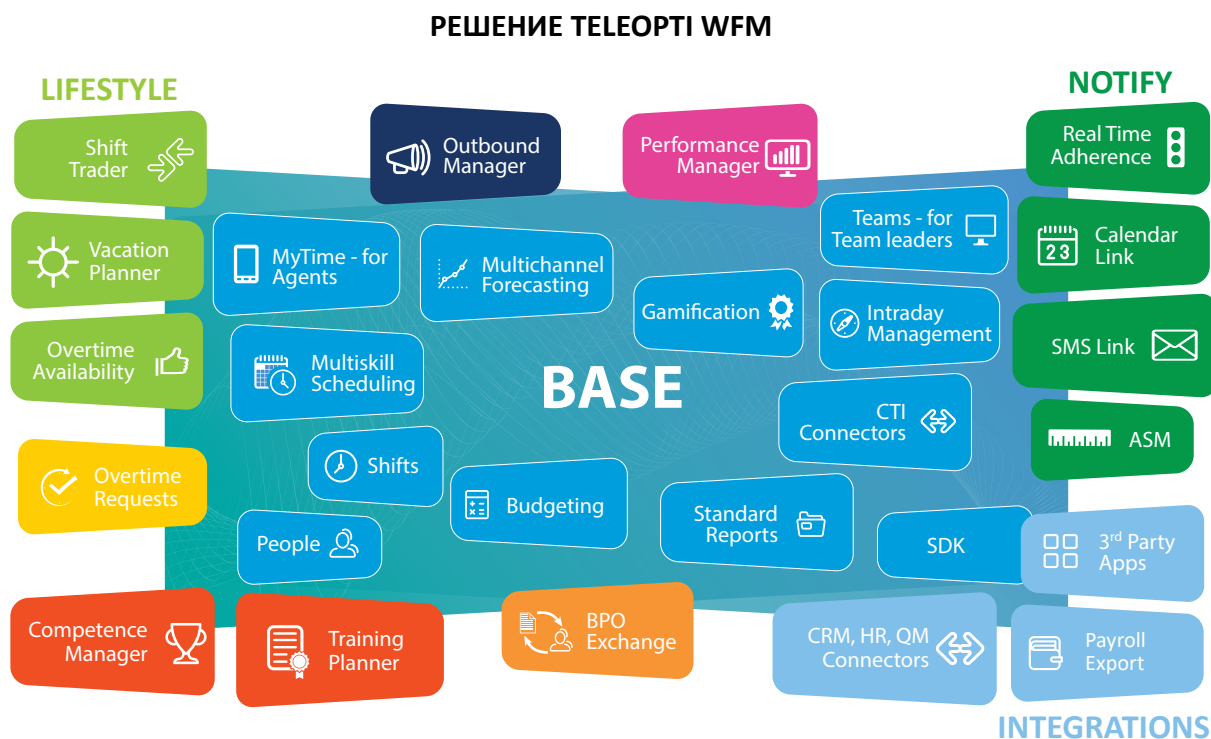


Teleopti WFM: обзор решения

Самое функциональное решение на рынке!



Teleopti WFM состоит из базового продукта и дополнительных модулей/пакетов

Лидер инноваций Teleopti WFM предлагает своим клиентам уникальное комплексное решение, которое помогает эффективнее планировать обслуживание клиентов в контакт-центрах, операционных офисах и розничных магазинах.

Teleopti WFM состоит из базового продукта и дополнительных модулей/пакетов, которые легко расширяются и адаптируются для ваших потребностей. Подбирая наиболее функциональное и удобное для пользователей решение WFM, вы можете оптимизировать операции в соответствии со своими конкретными потребностями и планируемыми расходами.



Базовый продукт

Forecasts (Прогнозы)

Многоканальное многопрофильное прогнозирование на короткие и длительные сроки, анализ трендов и сезонности.

Schedules (Расписание работы)

Мощный многопрофильный инструмент для эффективного распределения рабочего времени персонала с учетом норм трудового законодательства, потребности, пожеланий работников и других аспектов.

People (Сотрудники)

Администрирование персонала, включая трудовые договоры и распределение задач.

Shifts (Смены)

Эффективный генератор смен, позволяющий планировать графики для любых сочетаний задач.

Budgets (Бюджеты)

Долгосрочное планирование потребностей в персонале.

Intraday (Мониторинг)

Позволяет получить обзор и подробный анализ трафика, производительности и кадрового обеспечения вплоть до интервального уровня.

Reports (Отчеты)

Пакет отчетности включает более 30 стандартных отчетов, охватывающих прогнозирование, точность расписания и эффективность работников.

CTI Connection (Подключение к CTI)

Teleopti предлагает официально сертифицированные подключения ко всем основным поставщикам компьютерной телефонии (CTI) для автоматического переноса контактных данных в Teleopti WFM.

MyTime

Разработанный в форме веб-портала для работников и в форме приложения на базе IOS/Android компонент MyTime предоставляет каждому сотруднику не только доступ к его рабочему графику, но и лучшие в отрасли инструменты самоконтроля и управления рабочим временем.

Gamification

Стимулирование работников в игровой форме с помощью знаков отличия и оценочных карточек и награждение лучших работников.

Teams

Разнообразные способы организации команд для эффективного группирования, адаптации графиков и отслеживания статуса работников.

Software Development Kit (SDK , Комплект для разработки ПО)

В состав Teleopti WFM входит мощный SDK для интеграции и разработки индивидуальных решений.

Дополнительные пакеты и модули для Teleopti WFM

ПАКЕТ NOTIFY:

Действуйте и реагируйте быстрее - с уведомлениями в режиме реального времени! Пакет включает четыре дополнительных модуля:

Agent Schedule Messenger (ASM) – отслеживайте и улучшайте соблюдение графиков

Всплывающие напоминания и интерфейс обмена сообщениями (для быстрой и эффективной коммуникации между работниками и руководителями команд) помогает работникам отслеживать выполнение запланированных задач в течение дня, а также поддерживать целевой уровень обслуживания благодаря более точному соблюдению графиков работ.

Real-Time Adherence (RTA) – мгновенно выявляйте и устраняйте проблемы

Модуль Real-Time Adherence отслеживает статус работников, предоставляя настраиваемые обзоры в режиме реального времени. Информация в модуле RTA вместе с графиками и данными о статусе работников позволяет легко контролировать соблюдение графиков и корректировать их, чтобы поддерживать целевой уровень обслуживания в течение дня.

CalendarLink – предоставляйте и получайте доступ к графикам откуда угодно

Работники могут просматривать последние изменения графиков на своих мобильных устройствах через любой сторонний сервис календарей (например, iCal или MS Outlook) где угодно и когда угодно. Это не только исключает утомительный процесс уведомления работников, но и повышает точность соблюдения графиков.

SMSLink – мгновенно корректируйте графики в режиме реального времени

Автоматические SMS-уведомления об изменениях графиков позволяют исключить трудоемкие ручные процессы. Как только график работника корректируется — например, меняется время начала или окончания смены, выходной день меняется на рабочий, — Teleopti WFM автоматически создает сообщение, которое отправляется на мобильное устройство работника через локальный SMS-шлюз. Своевременные уведомления повышают трудовую дисциплину и точность соблюдения графиков.

ПАКЕТ LIFESTYLE:

Три модуля самообслуживания повышают мотивацию и расширяют возможности сотрудников:

Vacation Planner – автоматическая обработка заявлений на отпуска

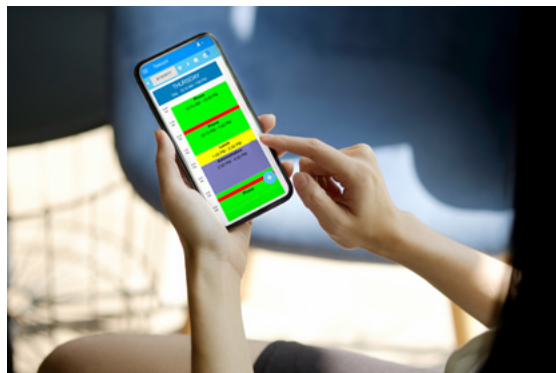
Модуль Vacation Planner экономит время и деньги, высвобождая ценные ресурсы и устраняя необходимость в бумажных документах при утверждении графика отпусков и отгулов. Работники самостоятельно подают заявления на отпуск через внутренний портал, а затем заявления утверждаются вручную или автоматически по предварительно заданным бизнес-правилам.

Shift Trader – быстрый обмен сменами без ущерба для качества обслуживания

Работники могут обмениваться сменами (с участием или без участия администратора/руководителя группы), без ухудшения уровня обслуживания. На доске обмена сменами своего портала MyTime работники могут с минимальными затратами времени просматривать, выбирать смены и меняться сменами.

Overtime Availability – мгновенно находите необходимые ресурсы

Теперь можно легко и быстро находить работников для заполнения потребности в персонале. Работники просто указывают на внутреннем портале MyTime свою готовность работать сверхурочно. Это создает дополнительный пул ресурсов, автоматически учитываемый при составлении графиков.



Overtime Requests — привлечение работников к процессу составления рабочих графиков

Позвольте работникам просматривать интервалы времени, в которые они могут работать сверхурочно, зарабатывая сверхурочную оплату или часы отгула. Затем они могут запросить соответствующий период, в течение которого они хотят работать, с автоматическим или ручным утверждением. Это повышает эффективность и вовлеченность всего персонала (работников, руководителя команды и специалиста по планированию).

Payroll Export – экономьте время и деньги

Автоматизировав расчет заработной платы, вы сможете избежать дорогостоящих ошибок и сэкономить время администраторов. Teleopti WFM интегрируется с различными системами расчета зарплаты: легко импортируя/экспортируя данные о рабочих часах и любых отклонениях от графика, таких как неявки, переработки, работа в вечерние и ночные часы и т.п., можно легко выполнять сложные расчеты компенсаций.

Performance Manager (PM) – пользуйтесь данными передовой аналитики

Незаменимый инструмент для руководителей, которым нужно быстро выявлять, оценивать и корректировать факторы, влияющие на эффективность работы. Performance Manager включает расширенные инструменты отчетности и дает быстрый доступ к ключевым показателям эффективности (KPI) с возможностью их сравнения на уровне организации и отдельных работников, включая KPI по работникам, по дням и т.д.

Outbound Manager – рациональное планирование исходящих кампаний

Поднимите планку эффективности при помощи этого идеального инструмента для определения кампаний и составления дневных/почасовых планов работы. Это решение помогает достичь запланированных результатов, автоматически составляя график работы квалифицированных сотрудников исходя из поставленных задач.



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

Competence Manager - оптимизируйте эффективность сотрудников и улучшайте рабочие показатели

Сотрудники с нужными навыками, знаниями и характеристиками способны улучшить работу любой компании. Competence Manager показывает вам возможности максимально эффективной работы и способы ее достижения, обозначая ключевые навыки лучших работников (что именно и как именно они делают лучше). Это решение также позволяет выявить пробелы в навыках/знаниях сотрудников и показывает оптимальный вариант действий, воспроизводя желаемые характеристики.

Training Planner - планируйте обучение, экономьте время, деньги и ценные ресурсы

Планируйте и проводите обучение с передовыми функциями автоматизации, независимо от размера вашего коллектива. При разработке оптимальных графиков обучения учитываются плановые рабочие показатели, доступность работников и тренеров, а также наличие свободных помещений. Легко и быстро выбирайте работников и их группы, программы тренингов, способы их проведения, инструкторов и даты.

WFO Exchange — устранение разрыва между потребностями в ресурсах и обеспеченностью рабочей силой

Для выполнения требований к уровню обслуживания нередко приходится задействовать внешние ресурсы, чтобы одновременно удовлетворить изменчивые потребности в обслуживании и оптимизировать затраты. Для этой цели многие контактные центры пользуются услугами аутсорсинга бизнес-процессов. WFO Exchange позволяет на этапах планирования и кадрового обеспечения экспортировать требования к работникам и импортировать ресурсы.

