

ОБЗОР ПРОДУКТА | TELEOPTI WFM LIFESTYLE

Баланс рабочего и личного времени и повышенная мотивация

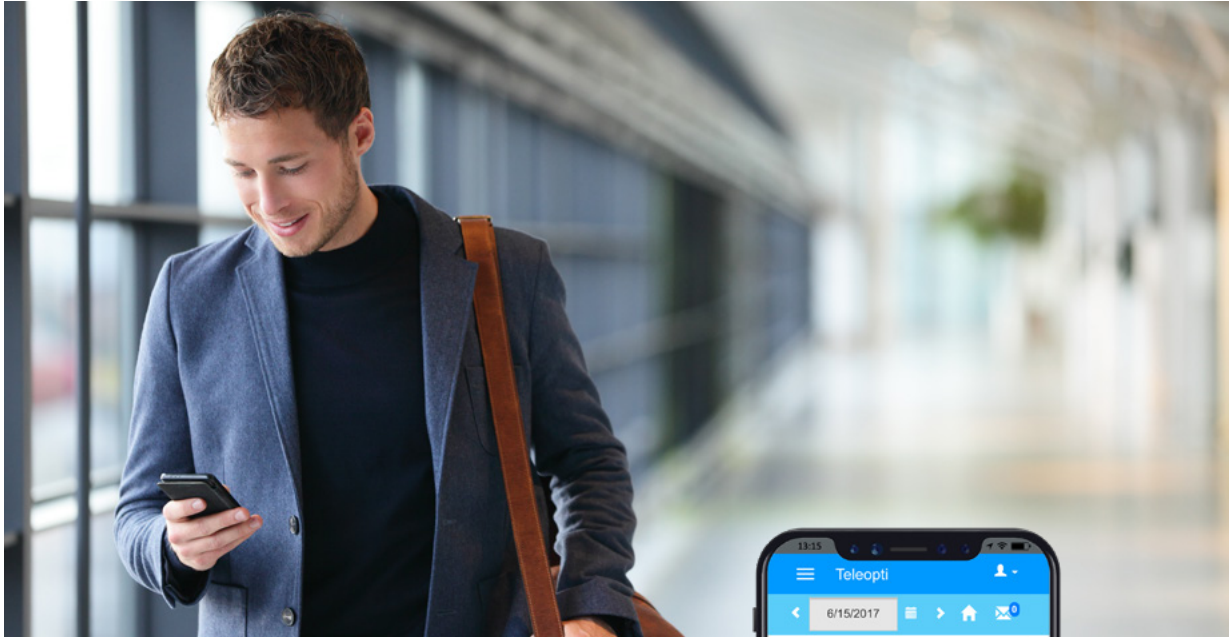
Три модуля в одном пакете: Vacation Planner – Shift Trader –
Overtime Availability



Операторы являются и будут всегда являться самым важным ресурсом вашего контакт-центра. Задачи любого современного динамичного контакт-центра по сути одни и те же: повысить уровень удовлетворенности операторов, уменьшить текучесть кадров, сократить число случаев невыхода на работу, улучшить клиентское обслуживание и повысить прибыльность. Пакет Teleopti “Lifestyle”, легко доступный через портал

MyTime, позволяет операторам делать запросы, получать сообщения и следить за своей производительностью – на работе, из дома или в пути.

Этот опциональный пакет дополняет решение Teleopti WFM, значительно улучшая планирование отпусков и других отсутствий, упрощая обмен сменами и способствуя оптимизации сверхурочного времени.

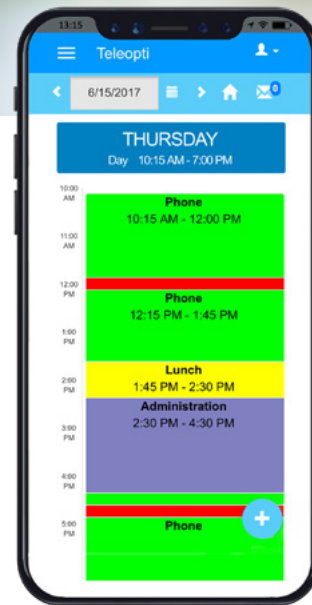


Vacation Planner (Планировщик отпусков)

Этот модуль самообслуживания полностью автоматизирует процесс подачи запросов на отпуска и другие отсутствия. Запросы операторов на отпуск сразу же обрабатываются, и операторы тут же получают уведомления об одобрении или отклонении своих запросов. Используя портал MyTime, операторы могут легко просматривать число оставшихся отпусковых дней в году и отправлять запросы на отпуск или отгулы по дням или даже по часам. В соответствии с установленными уровнями обслуживания и допустимым временем отсутствия, запросы мгновенно и автоматически одобряются, отклоняются или помещаются в «лист ожидания». График работы обновляется в режиме реального времени, и оператор видит ответ на свой запрос в MyTime.

Преимущества:

- Сокращается время на администрирование благодаря автоматизированной обработке запросов.
- Повышается уровень удовлетворенности операторов и расширяются их возможности благодаря мгновенным ответам на запросы.
- Повышается эффективность: отпуск утверждается только в том случае, если уровень клиентского обслуживания не опустится ниже установленного порога.
- Упрощение запросов о предоставлении отгулов с помощью синхронизированной боковой панели, на которой отображается вероятность утверждения.



Teleopti WFM MyTime – это веб-инструмент для работников и приложение iOS/Android, предназначенные для охвата ваших самых ценных ресурсов

В Teleopti WFM MyTime операторы могут просматривать свой график работы на текущий день – а также графики работ своих коллег – и оставлять свои предпочтения относительно того, как они хотели бы работать в любой заданный период. Операторы также могут просматривать отчеты о своей производительности с данными о соблюдении графиков работы, количеством ответственных звонков, средней продолжительностью звонков и собранными наградами за достижения.

С пакетом Lifestyle операторы могут обмениваться сменами, запрашивать отпуска и другие отсутствия, а также вводить данные о своей доступности для сверхурочной работы, что делает MyTime еще более мощным инструментом. Уведомления и изменения в графиках автоматически обновляются в MyTime в режиме реального времени.

Shift Trader (Обмен сменами)

Это еще один полностью автоматизированный модуль, позволяющий операторам просматривать графики работ своих коллег и предлагать им обмениваться сменами на один или несколько дней. Запрос отправляется коллеге, который его принимает или отклоняет, после этого мгновенно отправляется уведомление, и графики работ обновляются в реальном времени на операторском портале MyTime. Правила, установленные группой планирования, гарантируют, что обмен сменами не повлияет на намеченные уровни клиентского обслуживания.

Преимущества:

- Сокращается время на администрирование благодаря автоматизированной обработке запросов.
- Повышается уровень удовлетворенности операторов и расширяются их возможности благодаря мгновенным уведомлениям об обмене сменами.
- Нет воздействия на уровень обслуживания и продолжительность работы операторов благодаря настраиваемым бизнес-правилам в отношении навыков операторов и доступности обмениваемых смен.

Overtime Availability (Сверхурочная доступность)

Этот автоматизированный модуль управления сверхурочным временем позволяет операторам указывать возможность своей сверхурочной работы в начале или конце смены или даже в выходные дни. Планировщик ресурсов теперь знает о доступности операторов для сверхурочной работы. Операторы автоматически назначаются на сверхурочную работу в зависимости от их доступности.

Преимущества:

- Сокращается время на администрирование благодаря автоматизированному планированию сверхурочного времени.
- Повышается уровень удовлетворенности операторов и расширяются их возможности благодаря функции сообщения о своей доступности.
- Повышается уровень обслуживания, и при этом сверхурочное время распределяется точно и эффективно, обеспечивая минимальную нехватку или избыток персонала.



Обзор функций и возможностей

Посмотрите список основных функций и возможностей пакета Lifestyle. Несмотря на свою функциональную насыщенность, Teleopti WFM остается самым удобным и интуитивно понятным решением для управления персоналом.

Планировщик отсутствий (Vacation Planner)

✓ Полностью автоматизированное планирование отпусков и других отсутствий	✓ Группа планирования может устанавливать допустимое время отпусков/отгулов
✓ Боковая панель, на которой отображается вероятность утверждения, позволяет создавать запросы на полный рабочий день и почасовую занятость	✓ Можно установить пороговый уровень клиентского обслуживания
✓ Графики работы обновляются в режиме реального времени	✓ Операторы получают ответы в режиме реального времени
✓ Группа планирования может устанавливать баланс нерабочих дней, учитывая накопившиеся отгулы и компенсационные дни	✓ Операторы могут просматривать баланс использованных/неиспользованных отпускных дней

Обмен сменами (Shift Trader)

✓ Полностью автоматизированный процесс обмена сменами	✓ Группа планирования может устанавливать правила
✓ Операторы могут видеть комментарии по поводу отклоненных запросов на обмен сменами	✓ Графики работы всей группы видны каждому оператору
✓ Графики работы обновляются в режиме реального времени	✓ Операторы получают ответы в режиме реального времени

Сверхурочная доступность (Overtime Availability)

✓ Полностью автоматизированный процесс управления сверхурочным временем	✓ Операторы могут легко вводить данные о возможности своей сверхурочной работы на портале MyTime
✓ Возможность сверхурочной работы может быть указана на отдельные часы и целые дни	✓ Группа планирования может просматривать и фильтровать данные о возможности сверхурочной работы
✓ Сверхурочное время автоматически добавляется и обновляется в соответствии с требуемым уровнем клиентского обслуживания	✓ Операторы получают уведомления в режиме реального времени



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.

