

Управление трудовыми ресурсами с помощью  
системы Телеопти

# Teleopti ССС – вводная информация

- Основана в 1992 г. Штаб-квартира в Стокгольме
- 100% в частной собственности Нильса Бильта (СЕО)
- Teleopti – 100% шведская компания
- Отделения в Швеции, Норвегии, Великобритании и Индии
- Около 400 клиентов в 28 странах
- Крупнейший поставщик системы управления трудовыми ресурсами (WFM) в Европе
- Три награды **“Лучшая WFM в ЕБВА”**
  - CC World – награды в 2005, 2006 и 2007
- Microsoft .NET – награды в Швеции, 2007
- 14 лет рентабельной деятельности подряд;
  - Dun & Bradstreet – рейтинг кредитоспособности AAA+
- Высокий уровень обслуживания клиентов
  - Свыше 97% наших клиентов рекомендуют нас другим
- 75% бизнеса через посредников
- Развитие определяется требованиями клиентов
- Сотрудничество с ведущими поставщиками техники

Avaya  
COMPLIANT  
TESTED

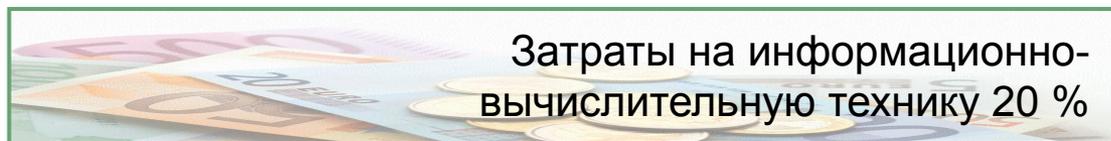
DeveloperConnection  
Program



Зачем нужно управлять трудовыми ресурсами?



- WFM – философия управления и культура ведения бизнеса, а не картинка на компьютерном экране.
- Каждый контакт-центр использует WFM с различным успехом, у некоторых компаний есть средства, упрощающие эту деятельность.



Прибыль – функция от количества обращений



Первый день

Потерянные обращения –  
утраченная прибыль

Слишком высокие  
затраты

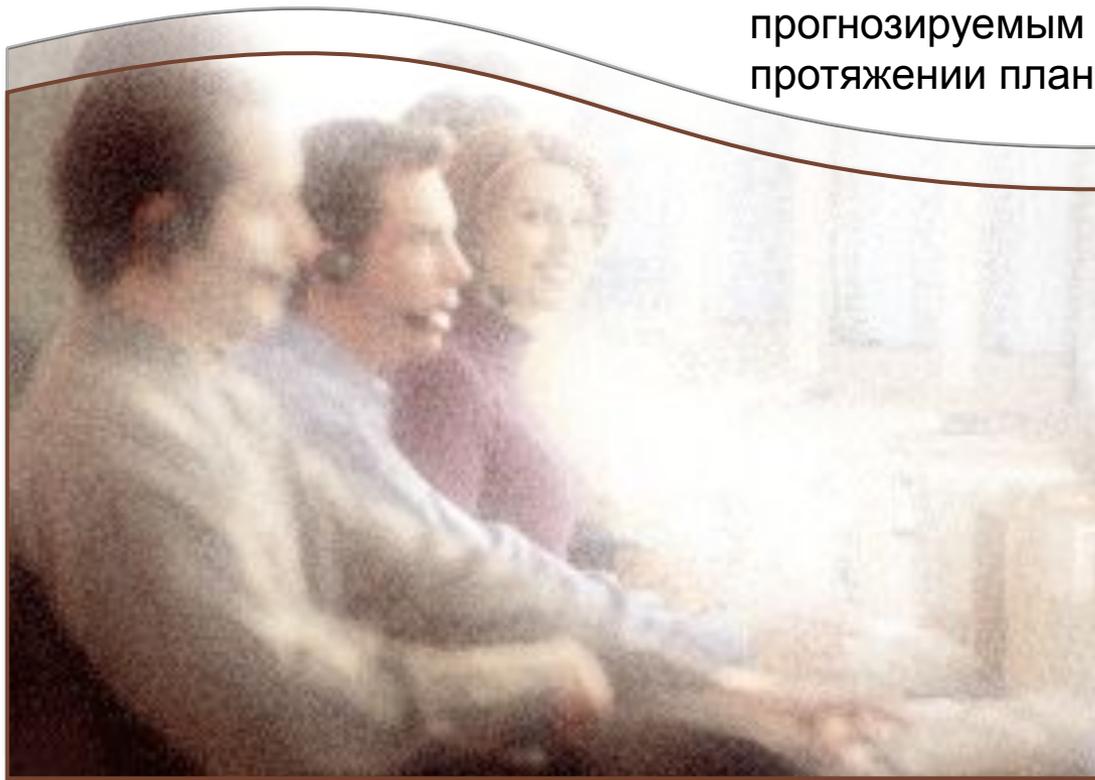
Объем трудовых ресурсов

Распределение  
обращений



## Оптимизированные трудовые ресурсы

Трудовые ресурсы соответствуют прогнозируемым требованиям на протяжении планируемого периода



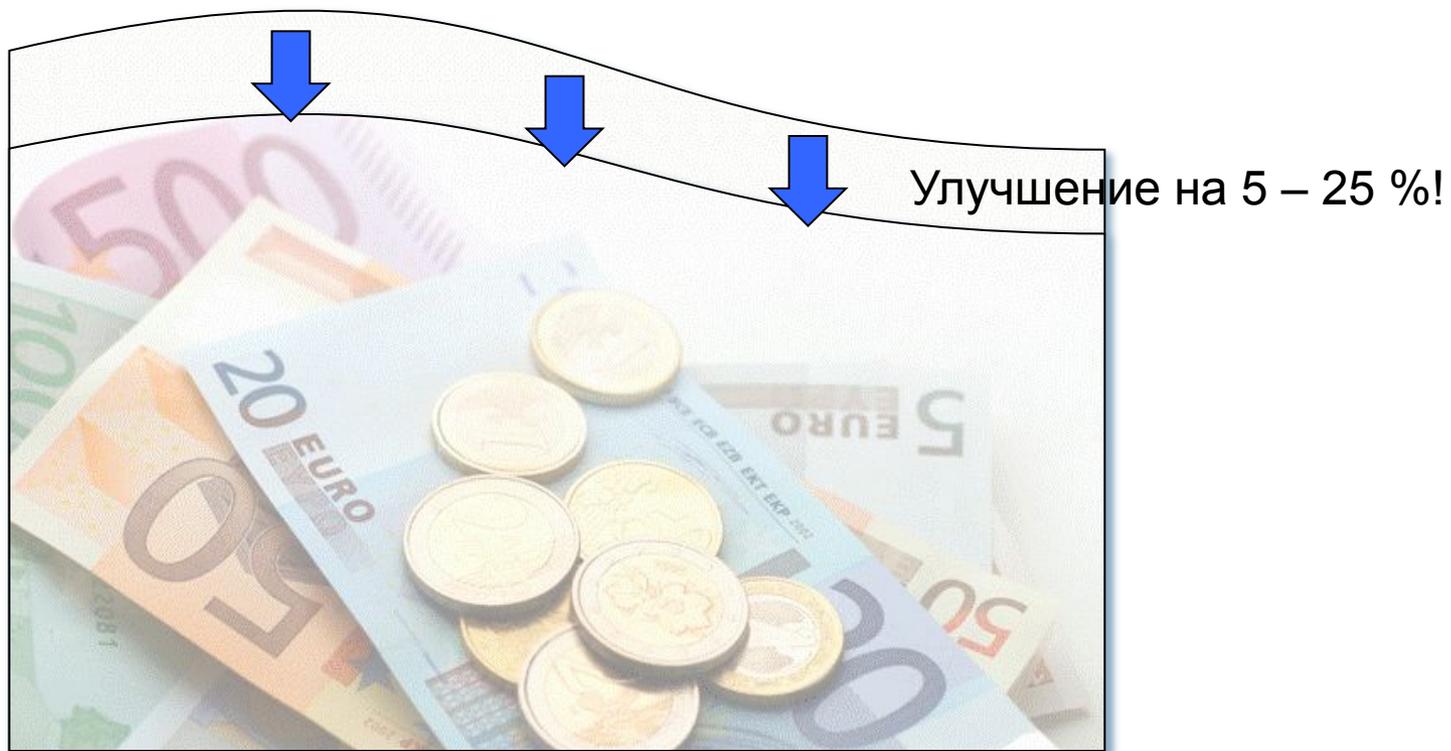
Оптимизированное расписание на весь период планирования

На неделю

На несколько недель

На месяц

На несколько месяцев



# Этапы развития контакт-центра

## Этап оптимизации:

- Баланс между затратами, качеством и прибылью
- Динамическое соотношение между клиентами, бизнесом и нуждами операторов. Сервис, предоставляемый клиентам = стратегически важный параметр

## Этап деятельности:

- Главный акцент на качество, а не затраты
- Сегментация клиентов и каналов, более сложные системы коммутаторов и интеграция с различными системами поддержки

## Этап подготовки:

- Руководство работает над эффективностью и такими задачами, как уменьшение времени ожидания клиента
- Новые технологии ведут к улучшению обслуживания и уменьшению затрат

## Этап становления:

- Установка технологического процесса учета входящих обращений
- Набор и обучение операторов для обеспечения правильных ответов на обращения

# Этапы развития контакт-центра – WFM

TELEOPTI

Этап оптимизации:

- Справляться с ростом центра более эффективно, найти баланс и динамично работать над составлением расписания, исходя из нужд клиентов и операторов, с помощью пожеланий операторов о рабочем графике

TELEOPTI

Этап деятельности:

- Возможность справиться с быстрым ростом центра с помощью управления в реальном времени несколькими навыками, несколькими каналами, установка уровня сервиса, работа с персоналом и выполнением работы, а также обмен сменами и изменения в сменах

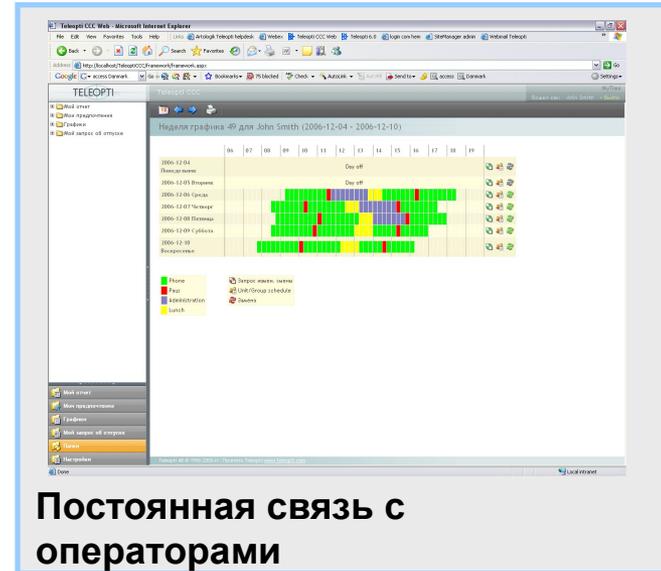
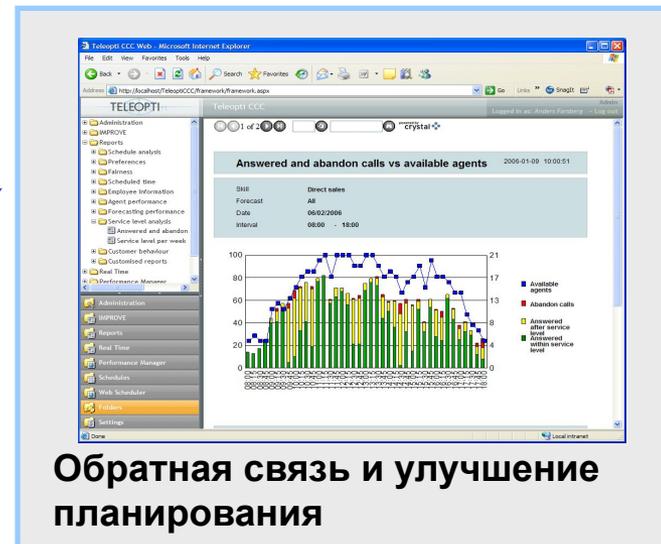
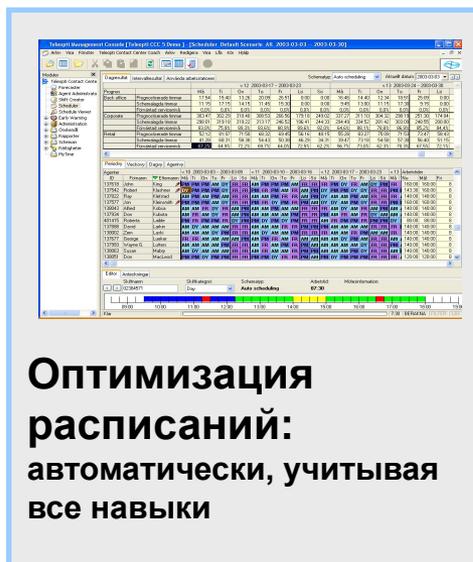
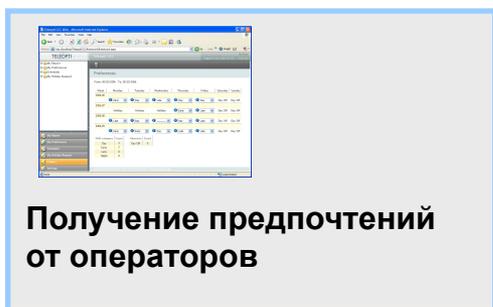
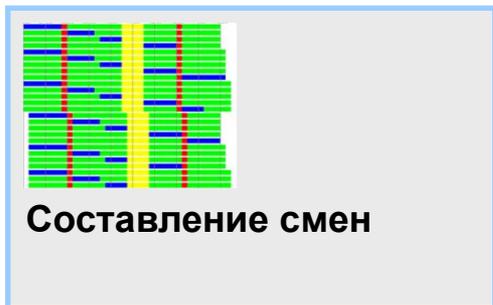
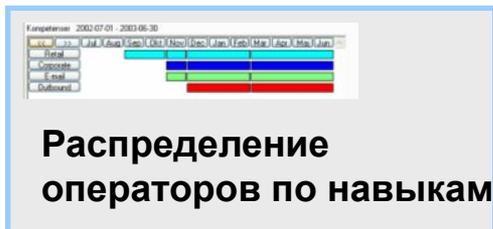
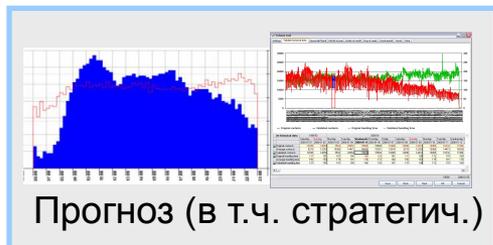
TELEOPTI

Этап подготовки:

- Система управления трудовыми ресурсами дает возможность контроля над уровнем сервиса
- Оптимизация перерывов/обедов, соответствие расписанию, оптимизация процесса составления расписания (прогноз-расписание-оценка)

Этап становления:

- Установка решения для контакт-центра фирмы Avaya
- Набор и обучение операторов для предоставления правильных ответов на обращения клиентов



Teleopti CCC Web - Microsoft Internet Explorer

Address: http://localhost/TeleoptiCCC/framework/framework.aspx

Google Владимир Крутов 76 blocked Check AutoLink AutoFill Send to Владимир Крутов Settings Links

TELEOPTI Teleopti CCC МуTime  
Вошел как: Владимир Крутов Выйти

Мой отчет  
 Мой отчет  
 Принятые и не прин. выз  
 Мои предпочтения  
 Графики  
 Мой запрос об отпуске

Владимир Крутов - 2006-02-16

Агенты	Принадлежность/соблюдение	07		08		09		10		11		12		13		14		15					
		00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45	00	15	30	45		
Владимир Крутов	96%	9	15	15	15	15	15			15	15	15	2	8	15	15	15	15	15	15	15	15	15

■ телефония\*  
■ пауза  
■ управление  
■ завтрак

\* Вошел в СТИ

	Дан ответ на контакты	АТТ (Среднее время обработки)	АСW (Работа после контакта)	Общее время обработки	Общее время доступа
		ЧЧ:ММ:СС	ЧЧ:ММ:СС	ЧЧ:ММ:СС	ЧЧ:ММ:СС
Brand 1 Long Term	11	00:02:15	00:00:00	00:24:52	00:41:46
Queue 1	14	00:02:20	00:00:00	00:34:28	00:57:30
Queue 13	22	00:02:29	00:00:00	00:55:28	01:31:26
Queue 9	18	00:02:25	00:00:00	00:44:40	01:14:04
	65	00:02:24	00:00:00	02:39:28	01:31:26

Мой отчет  
 Мои предпочтения  
 Графики  
 Мой запрос об отпуске  
 Папки  
 Настройки

Teleopti AB © 1996-2006 гг. Посетить Teleopti [www.teleopti.com](http://www.teleopti.com)

Done Local intranet

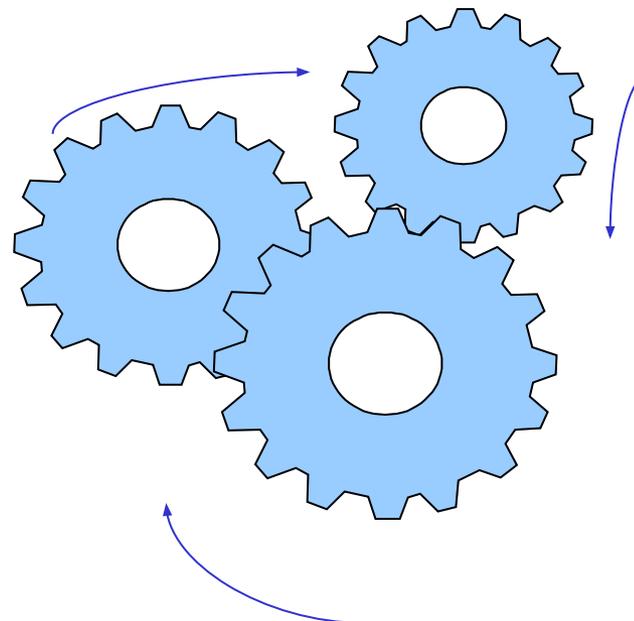


**Операторы могут автоматически обмениваться друг с другом сменами!**

**Облегчить работу операторов!  
Постоянная связь с операторами!**

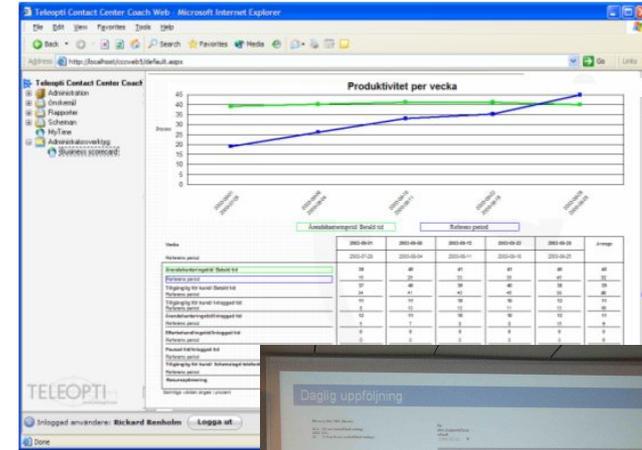
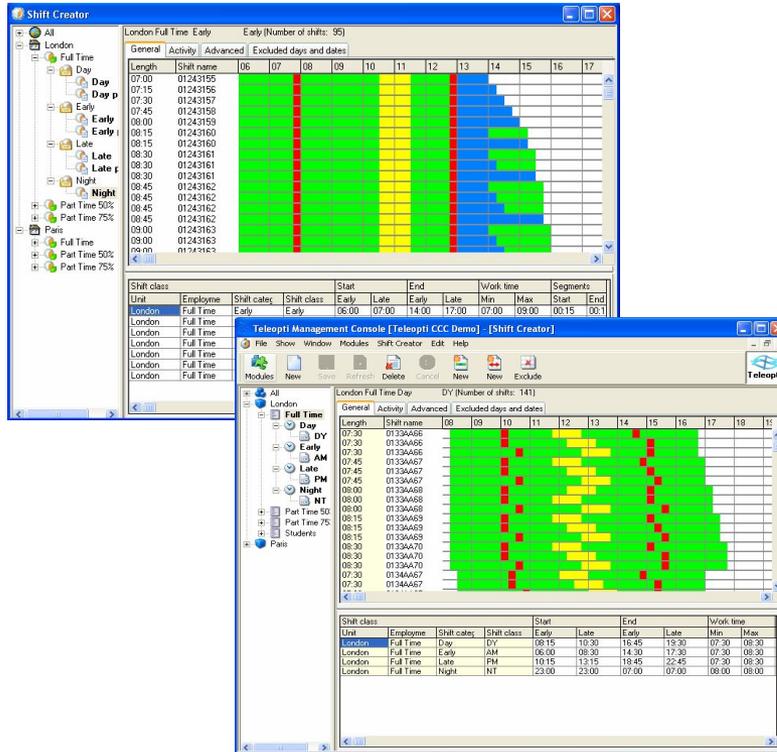
Time	Actual handling time	Actual calls	Answered calls
07:00	40	5	5
07:30	50	10	10
08:00	60	15	15
08:30	70	20	20
09:00	80	25	25
09:30	90	30	30
10:00	100	35	35
10:30	110	40	40
11:00	120	45	45
11:30	130	50	50
12:00	140	55	55
12:30	150	60	60
13:00	160	65	65
13:30	170	70	70
14:00	180	75	75
14:30	190	80	80
15:00	200	85	85
15:30	210	90	90
16:00	220	95	95
16:30	230	100	100
17:00	240	105	105
17:30	250	110	110
18:00	260	115	115
18:30	270	120	120
19:00	280	125	125
19:30	290	130	130
20:00	300	135	135
20:30	310	140	140
21:00	320	145	145
21:30	330	150	150
22:00	340	155	155
22:30	350	160	160
23:00	360	165	165
23:30	370	170	170
00:00	380	175	175
00:30	390	180	180
01:00	400	185	185
01:30	410	190	190
02:00	420	195	195
02:30	430	200	200
03:00	440	205	205
03:30	450	210	210
04:00	460	215	215
04:30	470	220	220
05:00	480	225	225
05:30	490	230	230
06:00	500	235	235
06:30	510	240	240
07:00	520	245	245

**Выполним ли мы требования к Уровню Сервиса? **Early Warning****



**Вовлечь руководителей групп. Ежедневное составление расписаний в веб-портале.**

**В реальном времени!  
Какая ситуация сейчас?  
Насколько соответствует наша работа расписанию?**



- Составление расписаний по разным сценариям
- Улучшение обслуживания

- Расширенные предпочтения
- Модуль учета зарплаты Pay Roll Export
- Планирование выходных и отпусков Holiday Planner
- Учет выполнения работы Performance Manage

Preferences Jon Kleinsmith 2006-09-25 - 2006-11-05

Total work time: 180:00 Assigned time min/max: 182:00/181:00

Year	Week	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Standard
2006	39	27.09 02:10 Standard	2006-09-25 02:10 Standard	2006-09-26 02:10 Standard	2006-09-27 02:10 Standard	2006-09-28 02:10 Standard	2006-09-29 02:10 Standard	2006-09-30 02:10 Standard	Standard
2006	40	27.09 02:10 Standard	2006-10-02 02:10 Standard	2006-10-03 02:10 Standard	2006-10-04 02:10 Standard	2006-10-05 02:10 Standard	2006-10-06 02:10 Day Off	2006-10-07 02:10 Day Off	Standard
2006	41	27.09 02:10 Standard	2006-10-09 02:10 Standard	2006-10-10 02:10 Standard	2006-10-11 02:10 Standard	2006-10-12 02:10 Standard	2006-10-13 02:10 Standard	2006-10-14 02:10 Day Off	Standard
2006	42	27.09 02:10 Standard	2006-10-16 02:10 Standard	2006-10-17 02:10 Standard	2006-10-18 02:10 Standard	2006-10-19 02:10 Standard	2006-10-20 02:10 Day Off	2006-10-21 02:10 Day Off	Standard
2006	43	27.09 02:10 Standard	2006-10-23 02:10 Standard	2006-10-24 02:10 Standard	2006-10-25 02:10 Standard	2006-10-26 02:10 Standard	2006-10-27 02:10 Day Off	2006-10-28 02:10 Day Off	Standard
2006	44	2006-10-30 User defined	2006-10-31 User defined	2006-11-01 User defined	2006-11-02 User defined	2006-11-03 User defined	2006-11-04 User defined	2006-11-05 User defined	Standard

Click and drag here

Förnamn	Efternamn	2003-12-02	2003-12-03	2003-12-04	2003-12-05
Susanne	Rjörck	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00
Amica	Isakson	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00	Not sched
Marianne	Wiklund	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00
Ulrika	Bråneström	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00	Not sched
Anne-Marie	Hedin-Njörnerud	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00
Eija	Björnerud	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00	08:00-15:00

TELEOPTI Teleopti CCC

My Holiday Request

October 2005

Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun
26 Day Off	27 Day Off	28 Late 10:15-19:15	29 Early 08:15-17:45	30 Early 09:45-18:45	1 Day Off 08:45-17:15	2 Day Off
3 Holiday	4 Holiday	5 Holiday	6 Holiday	7 Holiday	8 Day Off	9 Day Off
10 Holiday	11 Late 13:45-22:45	12 Late 10:15-19:45	13 Late 10:15-19:45	14 Late 10:15-19:45	15 Day Off	16 Day Off
17 Day Off	18 Day Off	19 Day Off	20 Day Off	21 Day Off	22 Day Off	23 Day Off
24 Late 10:15-18:45	25 Late 10:15-19:45	26 Late 10:15-19:45	27 Late 10:15-19:45	28 Late 13:45-22:45	29 Day Off	30 Day Off

Legend: Not schedule, Not scheduled

Click and drag here

Date: 2005-10-14

Request absence: Absence, Holiday, Message

Request

Balance: Absence, Holiday

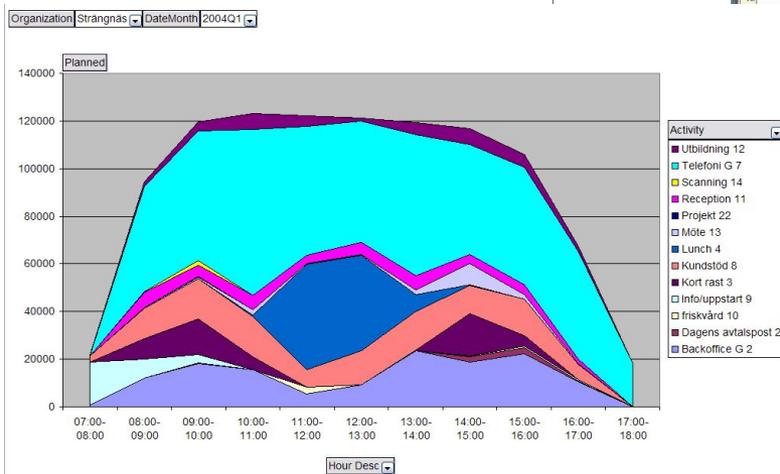
2005-01-01 - 2005-12-31

Total: 240:00

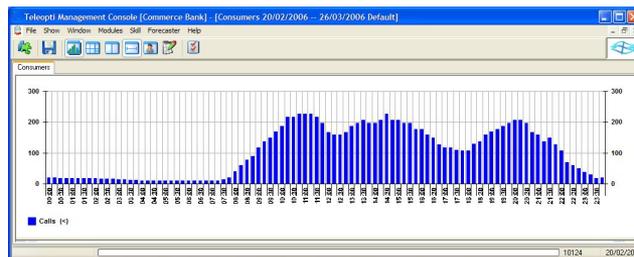
Used: 47:30

Remaining: 192:30

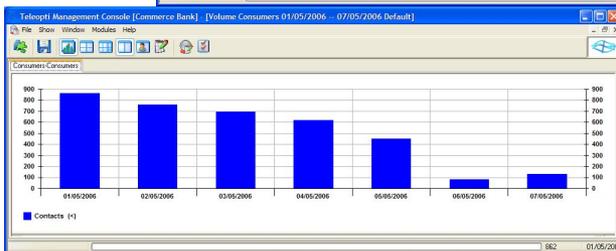
Explanation



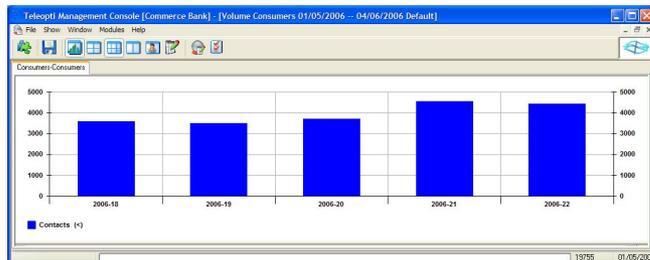
# Оптимизация процесса работы с трудовыми ресурсами с помощью Teleopti ССС



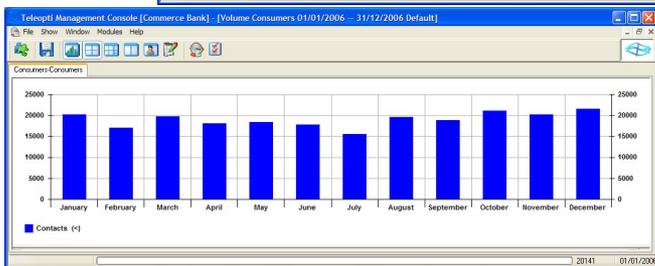
Оптимизация на день



Оптимизация на несколько дней



Оптимизация на неделю



Оптимизация на несколько месяцев

# Улучшение обслуживания с помощью Teleopti – шаг за шагом

Agents			04	05	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
Id	First name	Last name																				
137567	Pierre	Baldi																				
137626	Stephen	Bay																				
137545	Ashley	Andeen																				
137547	Prashant	Arora																				
137569	Juancho	Banaag																				
137611	Dmitry	Pavlov																				
209	John	Smith																				
137577	Jon	Kleinsmith																				
137542	Robert	Klashner																				
137618	John	King																				

Agents																						
Id	First name	Last name																				
137545	Ashley	Andeen																				
137547	Prashant	Arora																				
137567	Pierre	Baldi																				
137569	Juancho	Banaag																				
137626	Stephen	Bay																				
137618	John	King																				
137542	Robert	Klashner																				
137577	Jon	Kleinsmith																				
137611	Dmitry	Pavlov																				
209	John	Svensson																				

Agents																						
Id	First name	Last name																				
137545	Ashley	Arora																				
137547	Prashant	Arora																				
137567	Pierre	Baldi																				
137569	Juancho	Banaag																				
137626	Stephen	Bay																				
137618	John	King																				
137542	Robert	Klashner																				
137577	Jon	Kleinsmith																				
137611	Dmitry	Pavlov																				
209	John	Svensson																				

Agents																						
Id	First name	Last name																				
137545	Ashley	Arora																				
137547	Prashant	Arora																				
137567	Pierre	Baldi																				
137569	Juancho	Banaag																				
137626	Stephen	Bay																				
137618	John	King																				
137542	Robert	Klashner																				
137577	Jon	Kleinsmith																				
137611	Dmitry	Pavlov																				
209	John	Svensson																				

Agents																						
Id	First name	Last name																				
137545	Ashley	Andeen																				
137547	Prashant	Arora																				
137567	Pierre	Baldi																				
137569	Juancho	Banaag																				
137626	Stephen	Bay																				
137618	John	King																				
137542	Robert	Klashner																				
137577	Jon	Kleinsmith																				
137611	Dmitry	Pavlov																				
209	John	Svensson																				

Индивидуальные расписания и учет Пожеланий некоторых групп операторов

Более гибкое время начала и окончания смен в группах

Оптимизация нетелефонных действий

Оптимизация перерывов и обедов

Базовое расписание

# Спасибо!

Johan Olsén, Teleopti

+46 709 21 81 32

[johan.olsen@teleopti.com](mailto:johan.olsen@teleopti.com)

## Примеры улучшений, реализованных клиентами Teleopti

Компания	Отрасль	Проект	Основное преимущество
Фонекта (Fonecta)	Связь	Замена конкурирующей системы. Установка WFM и модуля учета зарплат Payroll Export.	<b>Снижение затрат на персонал на 15 %</b>
МайТревел (MyTravel)	Туризм	Централизованная система WFM для виртуального контакт-центра (45 объектов)	То же количество операторов: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>12 % выше уровень продаж</b></li> <li>• <b>40% меньше потерянных обращений</b></li> </ul>
Теленор (Telenor)	Связь	Подключение всей организации к реализации идеи и оценке преимуществ системы WFM	<b>25% снижение расходов на работу по оплате труда. Снижение затрат на связь, снижение затрат на единичное обращение.</b>

## Подтверждение: результаты клиентов

Teleopti ССС дает нам возможность оптимально работать с нашими 1600 операторами, оптимизировать нетелефонные действия и использовать смешанные типы действий. Исключительно высокая выполняемость расписания дала нам возможность планировать более эффективно.

*Grant Holden, TSC*

97% клиентов Teleopti рекомендуют решения Teleopti другим компаниям

Мы снизили затраты на персонал на 15%, когда перешли на систему Teleopti

*Pirjo Tammilehto, Fonecta*

Наконец появилась система, которая дает возможность планировать работу, исходя из личных пожеланий, а не наоборот.

*Agent, SJ*

Мы заменили предыдущую систему для 500 операторов меньше чем за 2 месяца. Teleopti предоставляет высококачественные услуги по поддержке клиентов как в течение проекта, так и после его окончания.

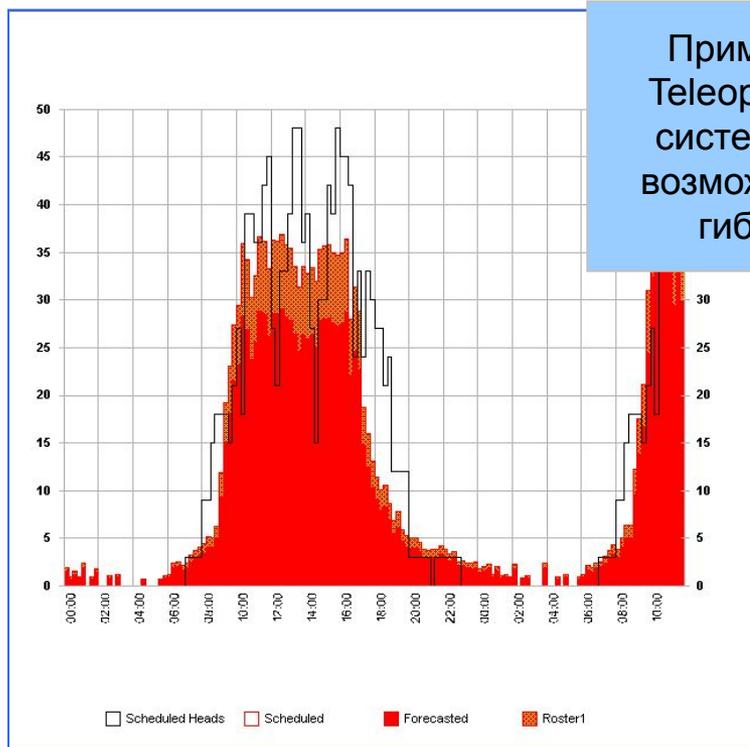
*Marcel Moonen, Mercedes-Benz*



## Другой действительный пример работы клиента

# Пример – гибкое расписание с помощью WFM

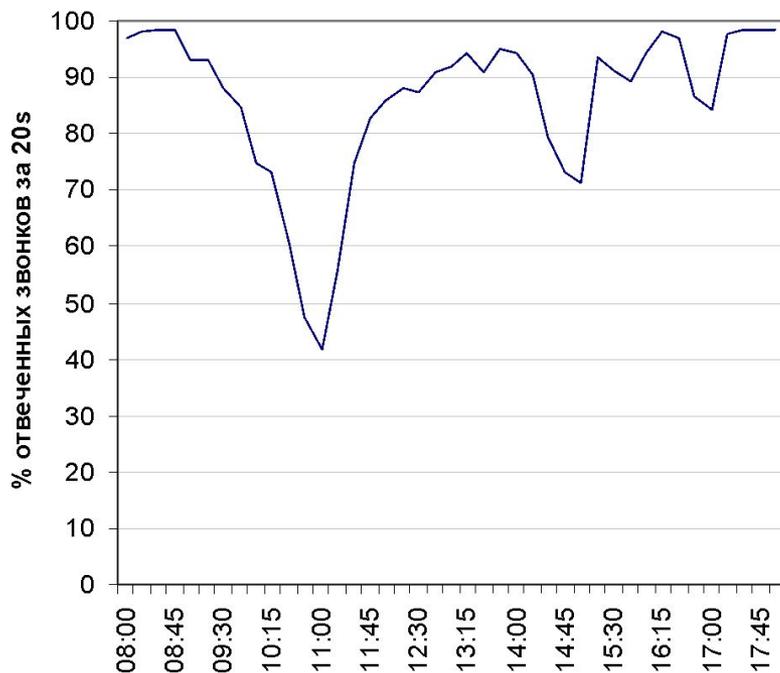
Пример, когда система Teleorti заменила другую систему и предоставила возможность составления гибкого расписания



- 81 оператор на полной ставке (FTE)
  - 12 недельный скользящий график

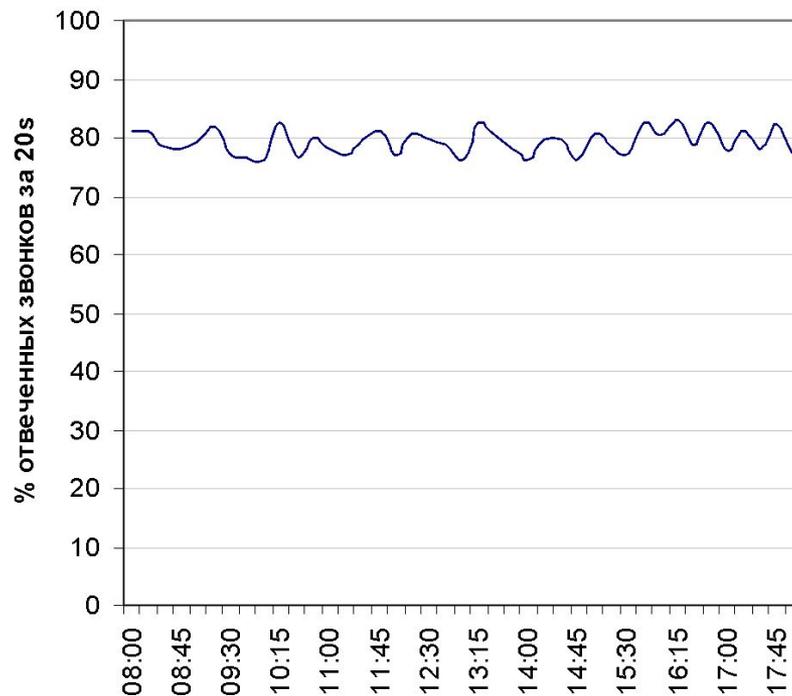
- 62 оператора на полной ставке (FTE) на такую же нагрузку
  - Гибкое начало смен
  - Установленная длина смен

Уровень сервиса - скользящий график



- Уровень сервиса: 42–98% в течение 20 с
- Средний уровень: 85% (Цель 80%)

Уровень сервиса- гибкое расписание

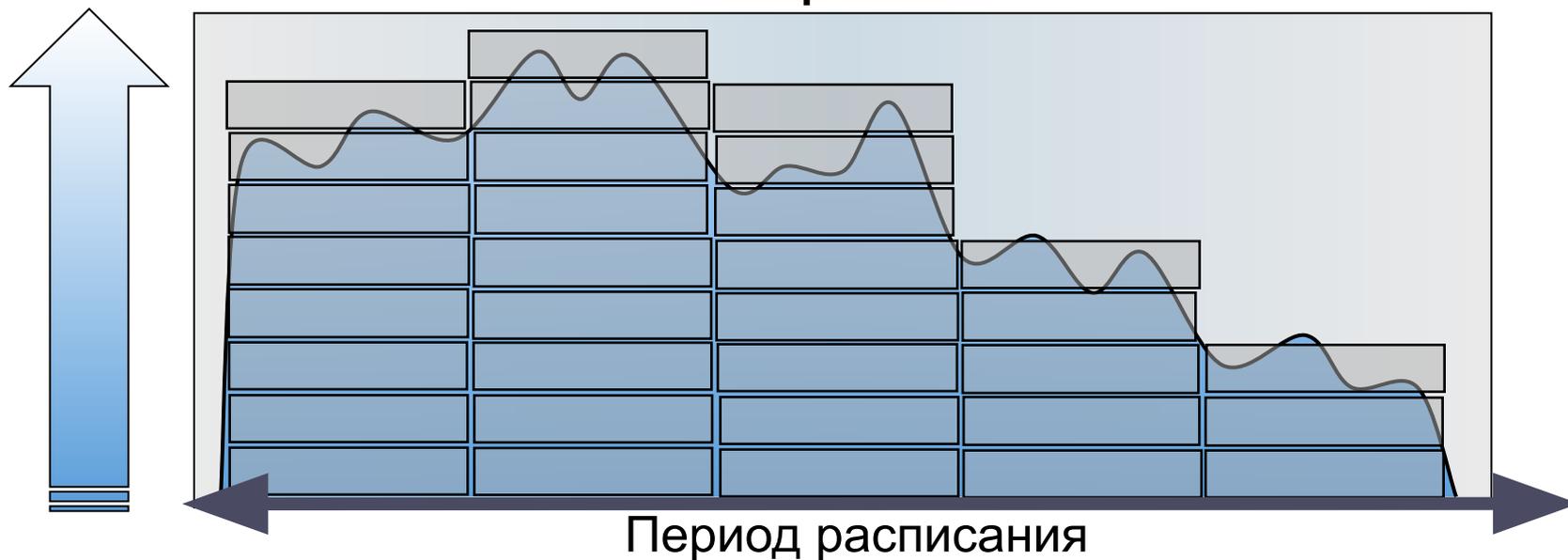


- Уровень сервиса: 76–84% в течение 20 с
- Средний уровень: 80% (Цель 80%)

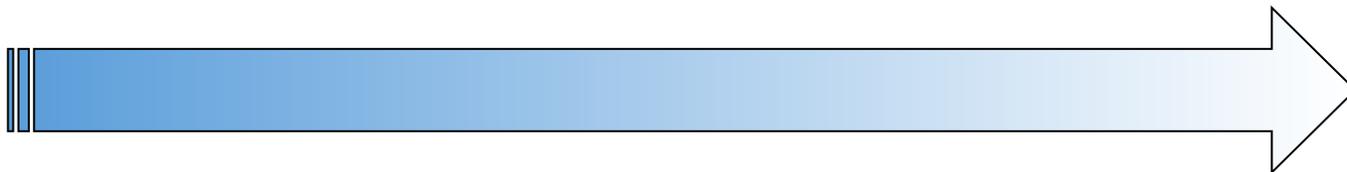
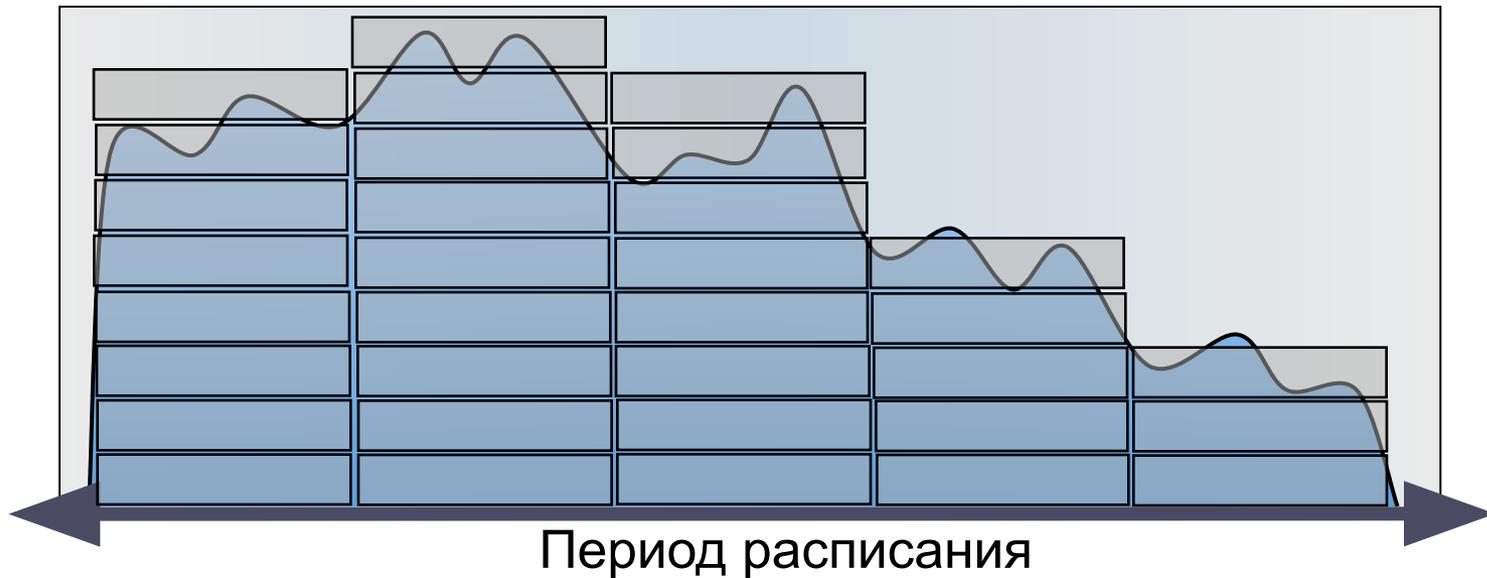


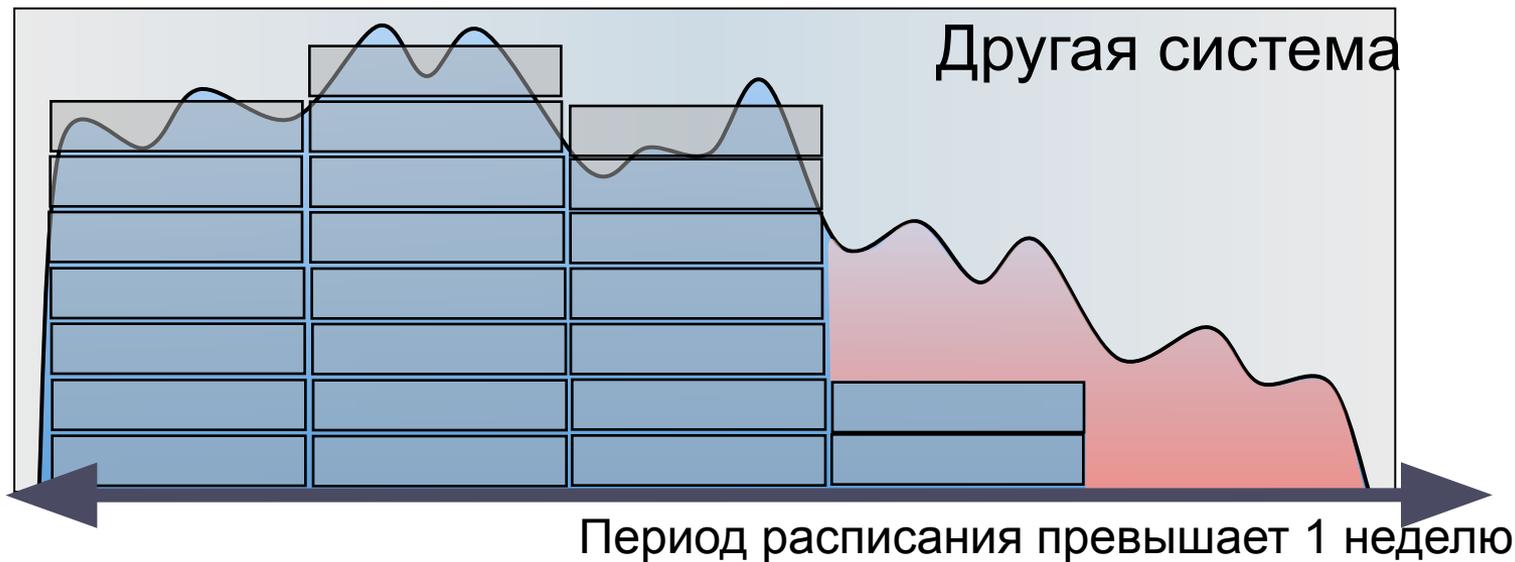
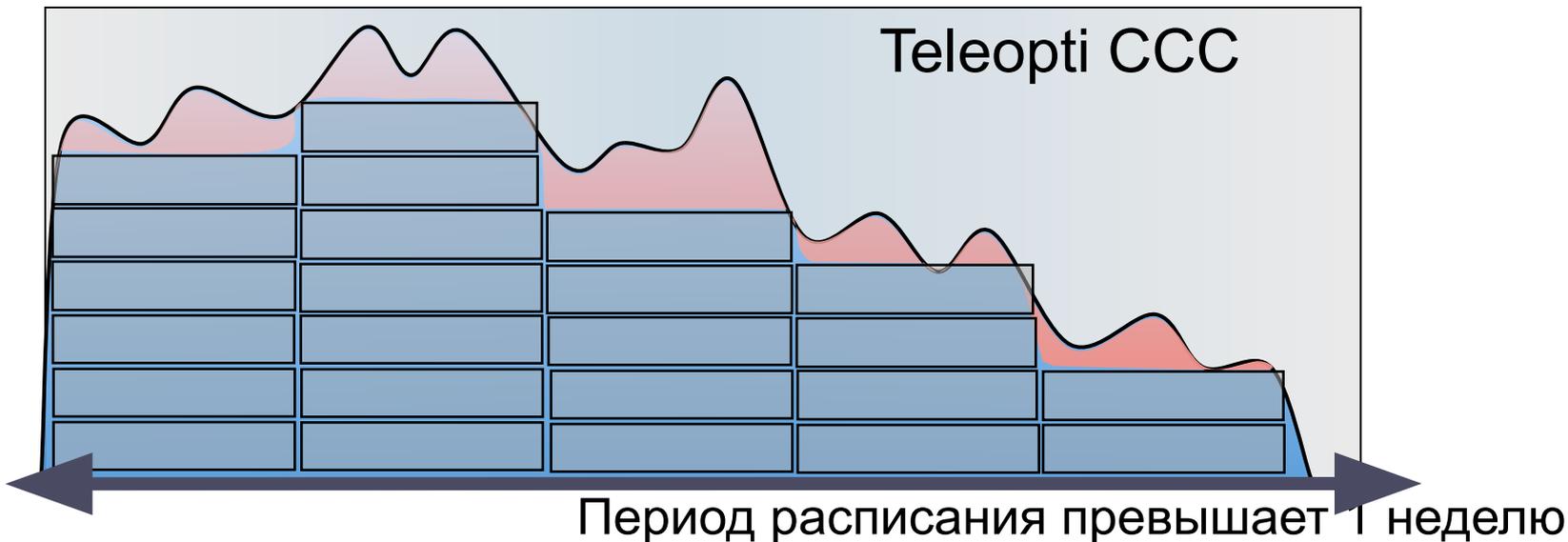
Почему система Teleopti СС уникальна?

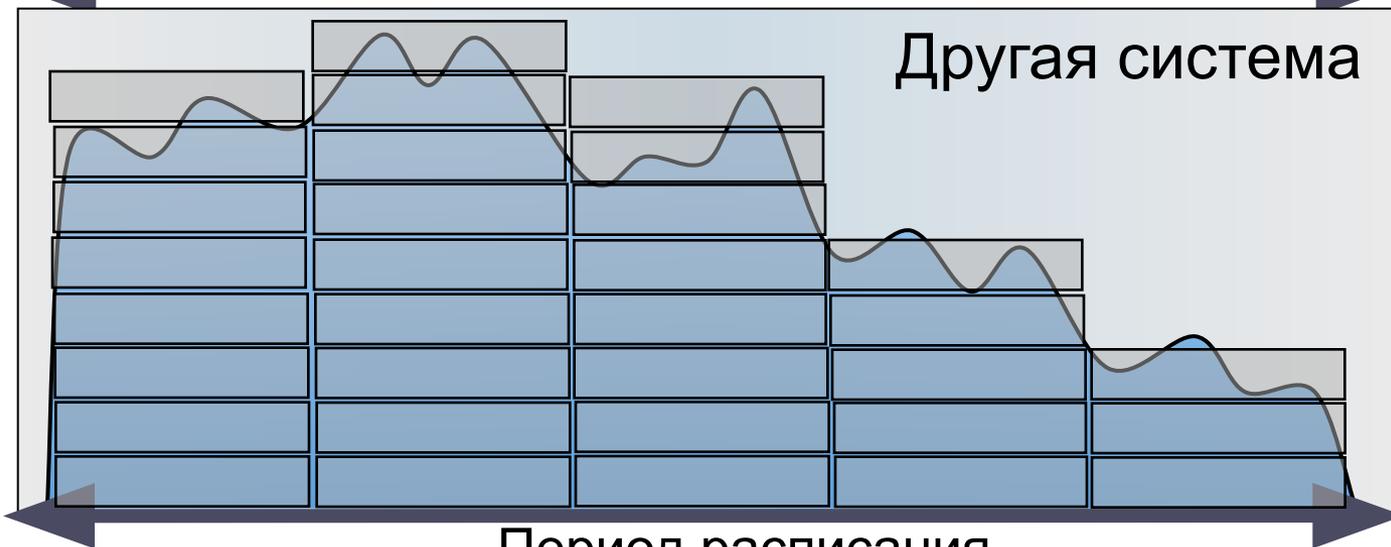
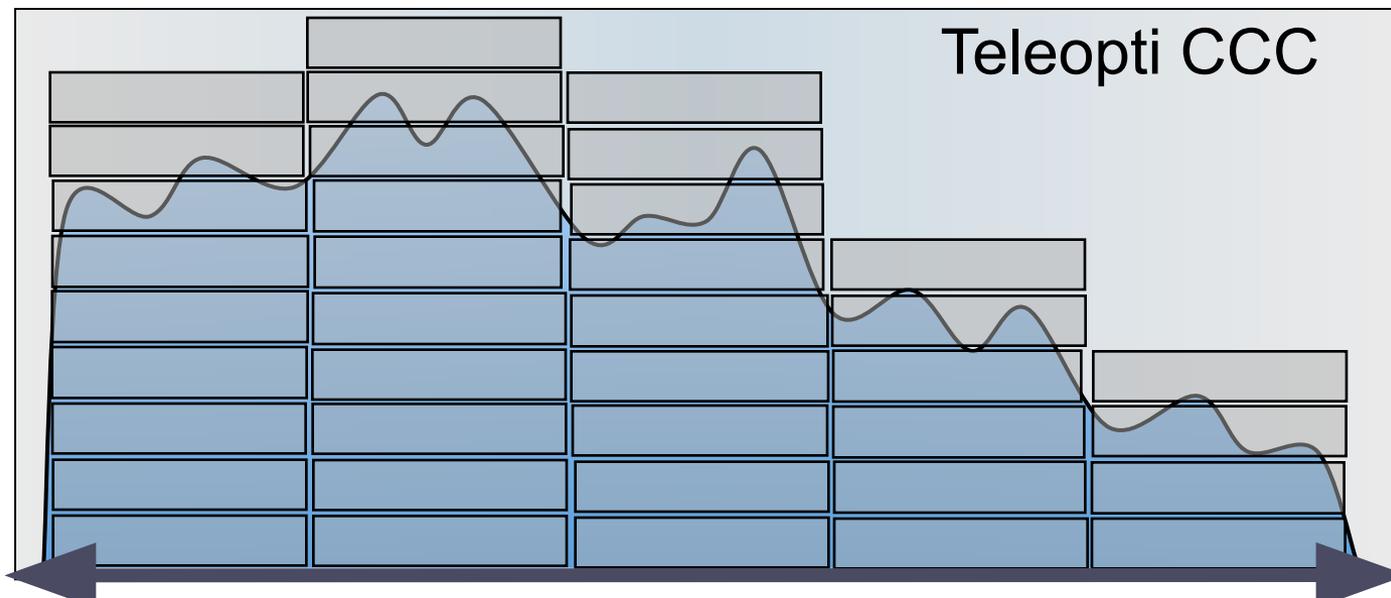
## Teleopti CCC



## Другая система









Почему составление расписания для операторов с комбинацией навыков уникально в Teleopti ССС?

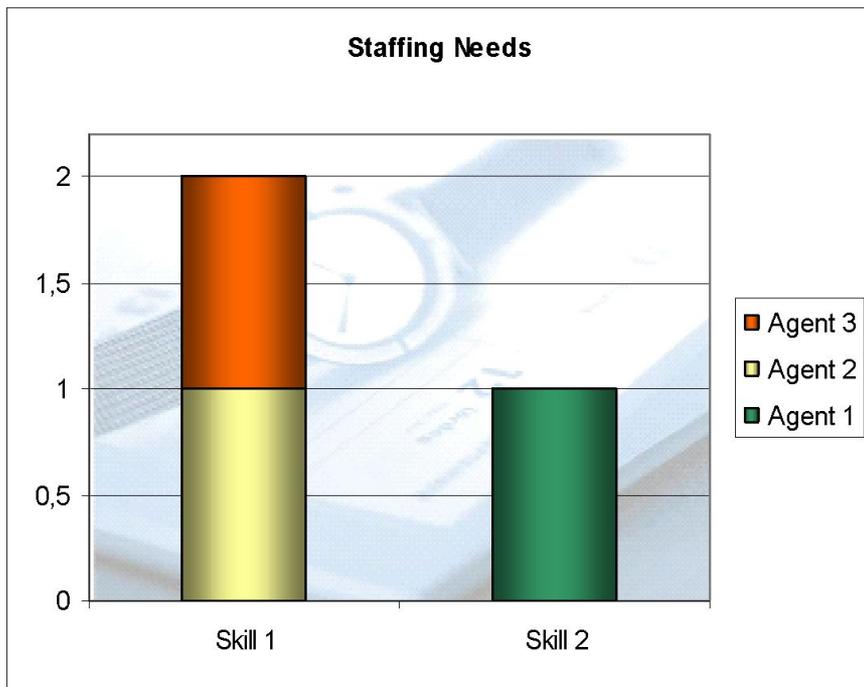
# Teleopti CCC – Составление расписания для операторов с комбинацией навыков

Ключ к составлению расписания для операторов с комбинацией навыков – это динамичная оптимизация ресурсов для различных навыков, исходя из потребности.

Сначала мы создаем расписание для операторов с комбинацией навыков.

И затем для двух операторов с одним навыком.

Расчет ресурсов динамично меняется, благодаря тому, что операторы взаимосвязаны.



Когда Оператор 3 получил расписание (оператор с одним навыком 1), Оператор 1 будет принимать звонки только по навыку 2, даже если этот оператор обладает навыками и 1 и 2.



# Что отличает Teleopti?

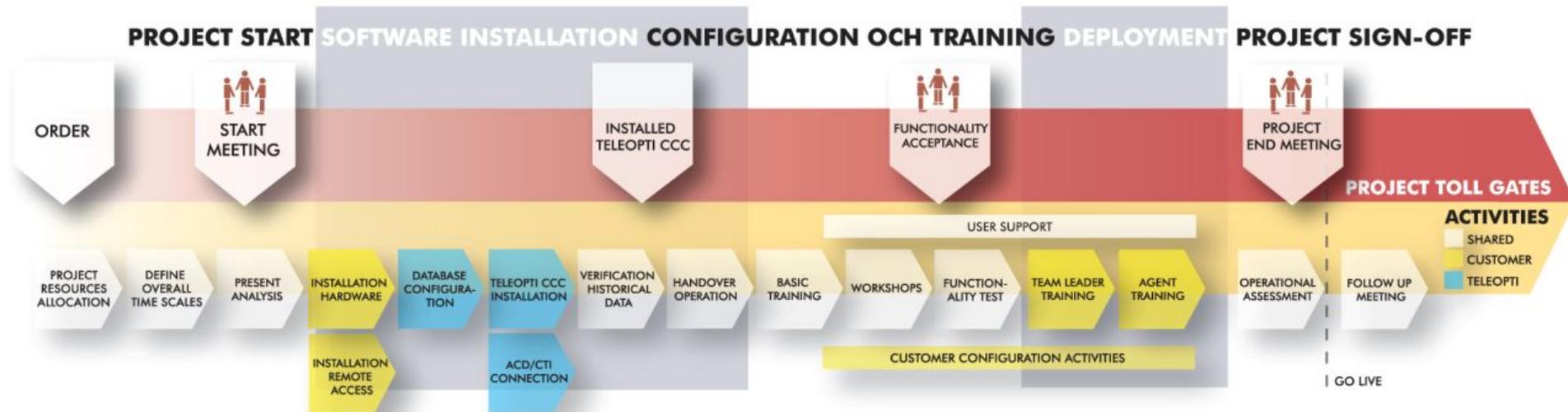


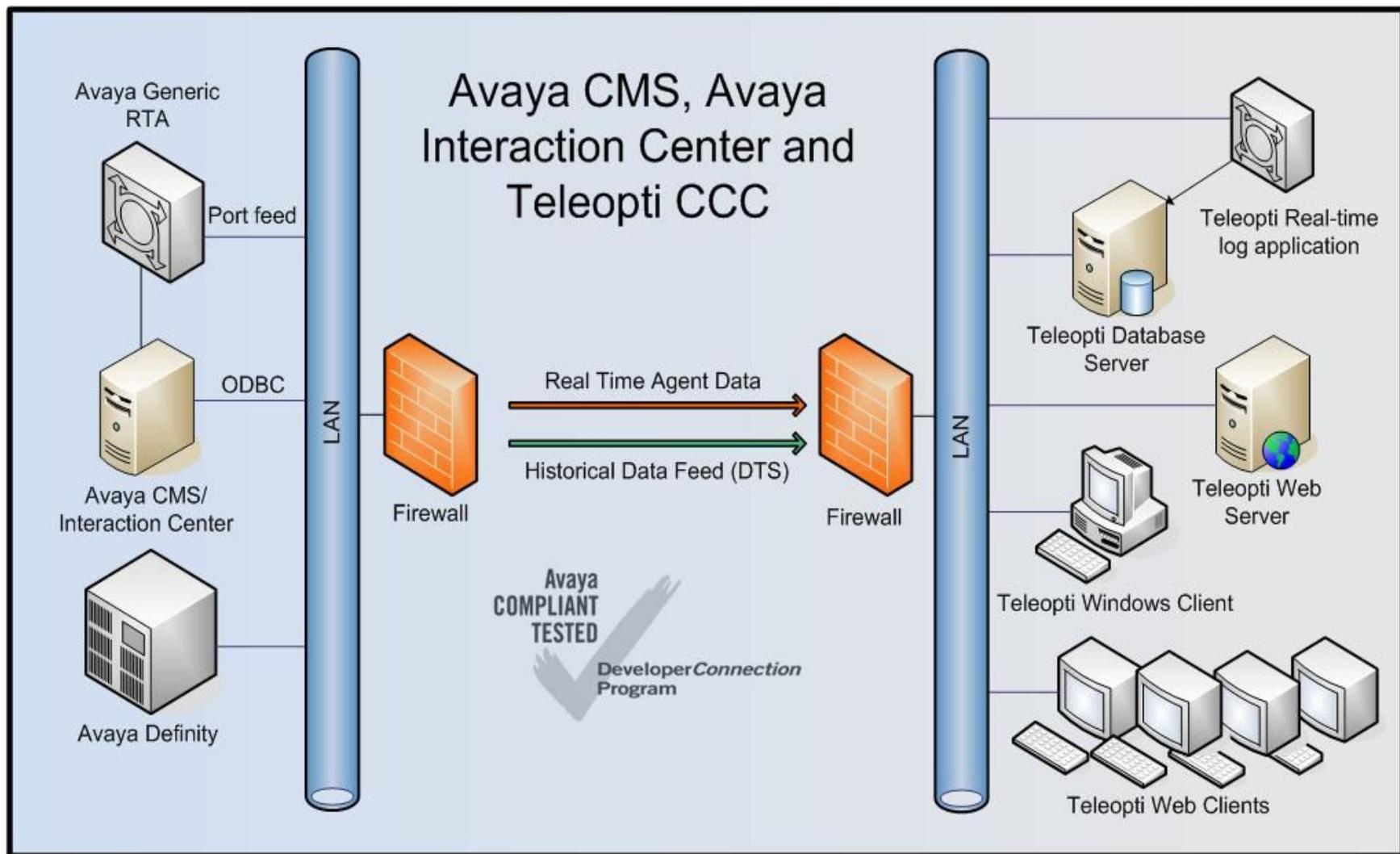
1. Первый контакт
2. Интерес в продолжение деловых отношений
  - Утверждение бюджета
  - Утверждение общего временного плана
3. Задействование всех руководящих лиц
  - Семинар / Изучение ситуации
  - Окупаемость + выяснение, что можно улучшить
  - Технические вопросы: Технические требования
4. Переговоры / Соглашения
5. Принятие решения об установке системы
6. Проект установки системы 2-4 месяца
  - Покупка
  - Разработка
  - Составление тестовых расписаний
  - Установка
  - Улучшение
7. Клиентская поддержка и постоянные улучшения

# Проект установки системы Teleopti

Представители компаний Авайа и Телеопти совместно предоставляют:

- Поддержку и обмен знаниями на месте
- Обширную информацию о продукте и процессах





# Спасибо!

Johan Olsén, Teleopti

+46 709 21 81 32

[johan.olsen@teleopti.com](mailto:johan.olsen@teleopti.com)