

Teleoptimisten

För Teleoptis vänner, maj 2007 Kontaktperson: Anette Sjö www.teleopti.com



Teleopti fortsätter att växa och expandera på världsmarknaden



Intervju med Teleoptis nye styrelseordförande



Balans mellan arbete och fritid. Ett koncept som vinner mark



Över tvåhundra kunder och medarbetare mötte upp till årets inspirationsdagar!

LEDARE

Tack för ett fantastiskt 2006 och en bra start på året

Förra året växte Teleopti med 40 procent. Vi ökade intäkterna till 74 miljoner kronor och gjorde en vinst på 14 miljoner. Det möjliggör satsningar på nya marknader, produktutveckling och än bättre support.

Teleopti fick stora kunders förtroende i Indien, Ryssland och Mellanöstern, så vi blev ledande leverantör på dessa snabbväxande marknader. Vår marknadsandel är 30% i Indien, 60% i Ryssland och 35% i Mellanöstern. I Europa har vi 21% marknadsandel och i Norden över 70%.

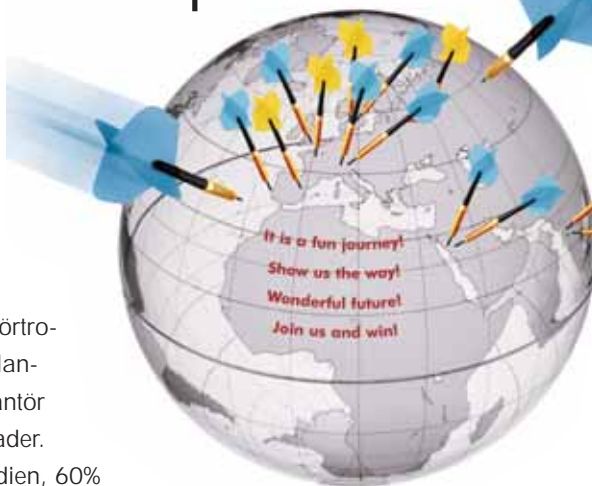
2007 har börjat bra. Teleopti fortsätter att växa med 40% och vi börjar sälja i Afrika.

I Norden börjar leveranserna av Teleopti Pro. Förutom att det nu täcker alla IT Services och Mobile Device Management är det ett av marknadens snyggaste program.

I England börjar BT sälja våra lösningar som sin "preferred solution". Från andra ledande operatörer ser vi samtidigt ett ökat intresse att inkludera våra lösningar som en del i deras tjänsteutbud.

Dessutom har vi fått tolv nya kollegor och planerar för att anställa femton till. Detta för att framöver kunna ge er ännu bättre support och förbättrade lösningar.

Vi börjar integrera Teleopti Pro och Teleopti CCC inom ramen för CIM, alltså



voice Customer Interaction Management. För att ni ska få en helhetsbild av var möjligheter till förbättringar finns, följer vi där upp alla samtal; från mobiler, till och från växlar, till talsvars-

lösningar och contact centers. Data analyseras i Performance Manager, där ni kan vända och vrida på allt, på samma sätt som i en Rubik's kub. Vår första testkund är så nöjd att de säger att den är "beroendeframkallande".

Improve är en förbättringstjänst som vilar på data som sparas i lösningarna. Där kan Teleopti

utifrån era data och era verksamhetskritiska nyckeltal, tillsammans med vår bästa och optimala erfarenhet årligen visa hur ni ligger till i förhållande till förra årets mål och relativt andra. Vidare vad ni kan åstadkomma under ett år och vad ni behöver göra. Vi kan leda er att bli minst 30% bättre på tre år.



Er tillgivne,

Nils Bildt

Nils Bildt, VD, Teleopti

Nu är nya Teleopti Pro klar och vi börjar installera hos våra kunder.



De här kunderna är först ut:

Kristianstad Högskola
Luffartsverket
Karlskoga Kommun
Landstinget i Uppsala
Husqvarna
Tjänstecentrum i Örnköldsvik
Naturligtvis också vår pilotkund
AstraZeneca

Fler står på tur.

För mer information och demonstration gå in på vår hemsida www.teleopti.com

KALENDARIUM

Contact Center World Awards EMEA

24–25/7 2007
London, England
www.contactcenterworld.com/worldawards

Yhteys 2007

29–31/8 2007
Helsingfors, Finland
www.yhteys.com

Call Centre Expo

26–27/9 2007
Birmingham, England
www.callcentre-expo.co.uk

HAMILTON ny styrelseordförande i Teleopti

Malcolm Hamilton tog över som ordförande i Teleoptis styrelse när Carl Bildt i höstas tog plats i den nya regeringen.

– Jag har varit med som styrelseledamot ända sedan starten, säger han. Teleopti är ett kreativt bolag med många duktiga medarbetare som lyckats bra. Det har varit en otroligt kul resa att följa.

Bakgrunden är entreprenörens och han menar att det stimulerar att arbeta med unga företag. Bland annat har han startat konsultföretag i Tyskland.

Hamilton berättar att hans huvudsakliga gärning var att starta CityMail 1990 och i denna sfär finns han idag på styrelsenivå.

Första Indien-order

Nyligen tillbringade han 3,5 månader för Teleopti i Indien.

– Indien är duktiga affärsmän som vill känna att man menar allvar. Att bygga relationer är inte alltid enkelt och tar tid. Därför är det en svår marknad att få grepp om.

En stor första Teleopti CCC-order är dock på plats. Airtel är Indiens största mobiloperatör med 40 miljoner abonnenter. Företaget är oerhört snabbväxande och alla funktioner, utom marknadsföring och försäljning, är outsourcade. Nät sköts exempelvis av Ericsson och Nokia.

– Det är en rejäl teknisk utmaning för Teleopti, eftersom lösningen ska vara användbar i många olika call centers, säger Malcolm Hamilton. En ny modul, en ”pre-forecaster”, ska också utvecklas.



Teleopti har nu etablerat kontor i New Delhi med en regional chef.

– Verksamheten ska ge service även till andra länder i regionen, till exempel Teleoptis kunder i Pakistan.

Kina nästa steg?

I Indien är call center-marknaden nu i en andra fas, med mer komplexa och kvalificerade uppdrag. Call center-företagen har hittills ofta använt kundens system, men en växande självständighet relativt uppdragsgivarna innebär att marknaden för workforce management-system sannolikt blir stor. Men för Teleopti lär det inte stanna där.

– Nu finns vi aktivt i Mellanöstern och i framtiden kommer nog också företag i Kina att behöva Teleoptis typ av produkter.

Fokus A och O

Malcolm Hamilton tycker att det intressanta med Teleopti är att det varit ett extremt fokuserat IT-företag. Man valde telefoni och har därifrån utvecklats tillsammans med kunderna.

– Ett bra framgångsrecept, menar han. Det är också bra med två starka produkter, inom mätning respektive bemanningsplanering. Nu har produkterna utvecklats så att de närmar sig varandra och kan erbjudas i en total lösning.

Han säger att det är få företag som både kan och orkar klara av en så stark internationell utveckling som Teleopti gjort.

– Då krävs bra produkter, nöjda kunder och det ställer stora krav på medarbetarna.

Pia Forsström

Teleoptis mjuka koncept vinner mark ute i Europa

ACNielsens undersökning bekräftar nyttan av Teleopti Lifestyle scheduling

I en färsk global ACNielsen undersökning betonas vikten av balans mellan arbete och fritid. Teleopti har alltid förespråkat denna balans, och även utvecklat Teleopti CCC, en mjukvara för bemanningsplanering, som omvandlar ord till handling.

ACNielsens webbundersökning genomfördes bland mer än 22 000 konsumenter i 46 länder. Enligt undersökningen hade 56 procent givit ett nyårslofte för 2007. Motion och balans i livet låg högst på listan. Hela 51 procent av de som svarade siktade på bättre balans i livet.

Call center är alltför ofta uppbyggda för att hantera höga samtalsvolymer till låg kostnad. Det resulterar i höga stressnivåer och låg motivation bland medarbetarna. Mätningar, som exempelvis antal genomförda samtal, upplevs stressande eftersom de strider mot samtal med kvalitet. Det resulterar i stressrelaterad frånvaro och hög personalomsättning bland medarbetare/agenter, som i sin tur leder till ökade driftkostnader för call centret.

Det är enkla faktorer som skapar motivation för medarbetaren och ger en bättre balans mellan arbete och fritid. Dessa spänner från den påverkan indivi-

den har över sin arbetsituation till den omgivande arbetsmiljön. Så enkelt sammanfattat skapas rätt sorts motivation av rätt verktyg för att få kontroll över balansen arbete/fritid samt möjligheten att påverka sin egen arbetsplats.

– De senaste åren har konsumenter insett att en hälsosam livsstil inte handlar om kändisbantningar eller trendiga motionsflugor, det handlar helt enkelt om balanserad kost och livsstil, säger Patrick Dodd, VD för ACNielsen Europa.

”Agent Empowerment” och ”Lifestyle Scheduling” har varit hörnstenar i Teleoptis affärsagenda ända sedan man gjorde entré inom bemanningsplanering 1994.

– Instrumenten för att skapa en bättre balans mellan arbete och fritid såväl som

OM ACNIELSEN

ACNielsen är världens ledande marknadsanalysföretag. På mer än 100 marknader erbjuds tjänster för mätning och analys av marknadsdynamik, konsumentattityder och beteende.

att skapa rättvisa på arbetsplatsen är de verktyg som bemyndigar medarbetaren. Dessa funktioner är grundläggande i vår lösning för bemanningsplanering, Teleopti CCC, och det har de varit från dag ett, säger David Pählman, marknadschef på Teleopti. Vi tror starkt på,



och detta stärks av vår succé på marknaden, att om arbetsmiljön stöttar individen, så återgäldar individen detta genom ökad motivation och bättre prestation, vilket tillsammans resulterar i ett sundare resultat för contact centret.

Bemanningsplaneringslösningen Teleopti CCC innehåller en mängd funktioner som bidrar till bättre balans, exempelvis möjligheten att planera arbete utifrån livshändelser och medarbetarens egna preferenser, snabba och rättvisa svar på önskemål om ledighet och fördelen av ett tydligt presenterat arbetsschema för en längre tidsperiod, vilket minskar stress av övertid och skev arbetsfördelning.



T-Mobile Croatia tecknar avtal med Teleopti

Call center-förbättringar förändras från mjukvarulösningar till livsstilsplanering.

T-Mobile Croatia har tecknat avtal om att installera Teleopti CCC, Teleoptis prisbelönta lösning för bemanningsplanering, i sitt call center i Zagreb. Avtalet innebär betydande förbättringar för T-Mobiles call center-hantering, ökad flexibilitet för medarbetarna och bättre service för T-Mobiles över två miljoner kunder i Kroatien.

För att ytterligare säkra fördelarna med det nya systemet kommer T-Mobile Croatia att införa Teleoptis Lifestyle Scheduling-lösning och Change Management-processer. Som en del av en växande trend inom contact center som söker betydande förbättringar, visar detta på ett skifte i fokus från mjukvarurelaterade frågor till bredare lösningar som säkrar kundnöjdhet, en mer balanserad arbetsbelastning och effektivt användande av contact centrets resurser.

– Innovation är nyckeln till högre prestanda i contact center-branschen just nu, säger Magnus Geverts, försäljningschef på

Teleopti. På detta sätt ges chefer stöd i att följa effekter av de förändringar som genomförs i organisationen. Teleoptis verktyg och metoder ger det stöd de behöver för att nå sina mål.

T-Mobile påpekar att hjälp och stöd som ges till kunderna av contact center är av stor betydelse för hur företaget lyckas. T-Mobiles främsta mål är att vara nära varenda en av de mer än två miljoner kunderna, att förstå deras behov samt vara tillgängliga när de behöver hjälp. Vid utbyte av nuvarande system fann T-Mobile att Teleopti CCC möter deras behov och kraven i denna snabbväxande och fordrande bransch.

Teleopti-lösningen införs tillsammans med Avaya, partnern i Kroatien, en ledande global aktör inom kommunikationssystem, applikationer och service. Som en kommentar till avtalet säger Goran Martić, försäljningsdirektör på Avaya:

– T-Mobile är en mycket viktig Avaya-kund och vi har noga utvärderat olika möjligheter innan vi kom till slutsatsen att Teleopti erbjuder bästa lösningen inom bemanningsplanering vid Adriatiska havet.

OM T-MOBILE CROATIA

T-Mobile Croatia är ledande mobiloperatör i Kroatien och ingår i T-Mobile International Group, en av världens ledande företag inom mobilkommunikation. I slutet av 2006 översteg antalet kunder 100 miljoner på de nio marknader där man finns i Europa och USA.



TELEOPTIDAGARNA 2007

Tre inspirerande januaridagar med Kunskap, Kontakt och Kalas

Den 24-26 januari var det dags för Teleoptidagar igen. Över tvåhundra kunder samt medarbetare mötte upp till årets inspirationsdagar.

Temat var som vanligt kunskap, kontakt och kalas. Denna gång gick evenemanget av stapeln på SAS Radisson Hotel i Frösundavik, Stockholm.



Programmet under dagarna varierade beroende på vilken lösning från Teleopti man var intresserad av, men de innehöll föredrag av såväl inbjudna gästtalare som Teleoptimister. En hel del workshops hölls på olika teman, där deltagarna i mindre grupper diskuterade och utbytte erfarenheter. Kundtjänstsidan samlades dag två för att för första gången rösta fram en vinnare i "Best Practice Awards" (läs mer om P&O Ferries på nästa sida). På kvällen innan middagen hade Teleopti bjudit in Gurra Krantz som gästtalare. Det var gnistrande vackra men kalla vinterdagar och många utländska gäster fann lekarna utomhus exotiska. Skidstafetten med fyra personer på varje skida i synnerhet.



P&O Ferries contact center vann Teleopti CCC Best Practice Award

Mer än 300 fackkunniga inom contact center deltog i Teleopti User Forum 2007 i Stockholm. I år lanserades Teleopti CCC Best Practice Award, en möjlighet för contact center som använder Teleoptis lösningar att få erkännande för sina prestationer inom bemanningsplanering och affärsförbättringar.



Så vilka var världens ledande

Teleopti-användare? Deltagarna fick ett antal fallstudier presenterade för sig av ett antal företag och ombads bedöma vilket contact center som hade uppnått bästa resultat i att maximera resursfördelning, införa förbättringar och producera påtaglig affärsnytta. Över hundra bransch-kunniga från mer än 15 länder röstade – och vinnaren var P&O Ferries.

– Vi är så glada, säger Barbara Ratcliff, chef över P&O contact center. Detta pris ger ett erkännande av det lysande arbete som gjorts av alla på vårt contact center och demonstrerar de stora vinster som kan göras med Teleoptis lösningar.

Deltagarna var imponerade av företagets förmåga att prestera stabilt i en utmanande omvärld och leverera förstklassiga resultat i en ultra-konkurrensutsatt marknad och unikt europeisk arena. Tre contact center i Storbritannien, Frankrike och Nederländerna fungerar

som ett virtuellt center, trots olika nationella arbetsregler och låg i förkanten av P&O:s djärva program att snabbt rationalisera och förnya sin verksamhet.

Teleoptis lösningar har möjliggjort att P&O årligen kan spara 1.6 miljoner pund, vilket motsvarar 30 procents besparingar på contact centrets budget samtidigt som de fortsatt klarat sina service-mål. Förbättrad schemaläggning, bättre möjlighet för medarbetarna att påverka sin arbetssituation samt noggrannare prognoser (otroliga 99,5 procent) innebar att alla mål klarades eller överträffades. Andra följd effekter blev bättre arbetsmoral, lägre frånvaro samt ökad tid för coaching, vilket hjälpte medarbetarna att ge bättre service.

– Användare får ofta utmärkta resultat med Teleoptis lösningar, men det som verkligen tog andan ur oss med P&O var hur snabbt och effektivt de drev affärsförändringar med hjälp av Teleopti CCC, säger Matt Woodward, Teleopti Business

Manager i Storbritannien och Irland. Men kanske är förändring fel ord; det skulle kunna betraktas som en revolution! Förutom en imponerande trofé och respekten från sina contact center-kollegor, fick de första vinnarna av Teleopti CCC Best Practice Award även en gratis Teleopti driftanalys vilken resulterar i en förbättringsplan. Deltagarna hade rätt i antagandet att både P&O Ferries och Teleopti snart höjer ribban för contact center-prestation ännu mer.

OM P&O FERRIES

P&O Ferries erbjuder ett brett utbud av service och tjänster, ett omfattande nätverk och flest avgångar för passagerare och frakt mellan Dover-Calais, Portsmouth-Bilbao och Hull-Rotterdam/Zeebrugge. Dessutom drivs en frakttlinje mellan Teesport Hull/Zeebrugge.

TELEOPTIDAGARNA 2007

” För att överleva måste vi jobba samman ”

Att tävlingssegla jorden runt handlar om att åstadkomma en extrem insats av ett engagerat team. Gurra Krantz har haft arbetsdagar som få andra.

Med 20 år inom professionell kappsegling är Gurra Krantz, 52, en av Sveriges mest meriterade seglare. Han har fyra jorden runt-kappseglingar och två America's Cup-tävlingar bakom sig.

Segling har definierats som ”en fin konst att bli blöt och sjuk medan man sakta kommer ingenstans till en hög kostnad”. Men när man ser slitet ombord förstår man varför segling också blivit kommersiell. För det som får företag att sponsra båtar är vad tävlingarna egentligen handlar om: engagemang, ledarskap, teamarbete.

Utanför bekvämlighetszonen

– En tävlingsbåt byggs utifrån ”bikini-principen”: ju mer vi betalar, desto mindre får vi. Båtens vikt ska minimeras, så allt

ifrågasätts, berättar Gurra Krantz. För de tolv i besättningen finns fyra sovsäckar. Tandborstskäften sägas av, medan gaffel och sked byggs ihop till ett ätverktyg.

Ombord finns inga väggar, det skulle bli för tungt. Ett minimalt utrustat kökshörn är den enda bekvämligheten. Kring toaletten finns inte ens ett skynke.

– Avsaknaden av något privat ombord är en av de ting som skapar teamet. Det leder till tätare relationer sinsemellan. Med ett team utanför sin bekvämlighetszon, med rätt mål och stimulans går det att åstadkomma mer, menar Krantz.

Bidra med det extra

– När vi tävlar vet vi att moder Natur är den starkare. Havet har sitt sätt att visa vem som bestämmer, säger Gurra Krantz. Det är då insikten kommer. För att överleva måste vi jobba samman, utnyttja alla färdigheter, personligheter, talanger. Vi måste kommunicera. Attityder förändras och teamkänslan växer. Alla vill ge 100%.



Det gäller att pressa sig utanför bekvämlighetszonen, bidra med det extra för att teamet ska nå sitt mål. Man kan uppnå mycket mer om man tänjer på sina gränser.

Detta sätt att tänka behövs när man umgås så tätt veckor i sträck. Man måste kunna lita på att de andra i teamet bidrar och att det sker koordinerat. Alla ska veta allas uppgifter i teamet, så man kan hjälpas åt när någon får problem.

En viktig del av teamet är de som arbetar på land. De ska alltid ligga steget före och vara förberedda på det omöjliga, på allt som kan hända.

Mål och visioner är också centrala, men – för att dessa ska nås är engagemanget det viktiga.



Krävs rätt mix

– Det finns inget rätt eller fel när man skapar en grupp, menar Gurra Krantz. För ett tävlingsteam krävs människor med starkt ego som drivkraft, vilka samtidigt är starka lagspelare – en svårfunnen kombination. De handplockas från uppemot 3 000 personer. Det brukar bli en mix av fem till nio nationaliteter.

För att gruppen ska klara det som krävs vid svårigheter behövs rätt blandning av personligheter och färdigheter. Alla behöver inte älska varandra, men det krävs respekt för varandras kunskaper och roller i gruppen.

Ledaren ska vara tillgänglig och säkra att de andra gör rätt jobb. Man ska vara ledare både i med- och motgång. Det är ingen idé att slappna av när man tagit sig till ledning, för det som tog teamet dit kommer inte att hålla dem kvar där. Det är då man rullar upp ärmarna och får alla att bli ännu mer innovativa.

Teamet behöver också någonting med kunskapen att se framåt. Vad händer med vinden imorgon, om fyra dagar, om tio? Vilken strategi ska vi ha?

Ledaren ska vara en bra medmänniska, för under projektets 2-3 år, pågår livet parallellt. Det sker giftermål, skilsmässor, dödsfall, etc. Då ska ledaren kunna engagera sig och stötta.

Som en drog

Vad är det då som gör att tävlingsseglarna utsätter sig för kyla och 27 meters vågor, att under långa perioder bo i ett "rätt-hål", sova obekvämt, äta lite och pressa sig långt utanför sina gränser?

– Det handlar om känslan av att vara i centrum, att vi gör något som räknas, säger Gurra Krantz. Om man har allt detta på plats – mångfald, inställning, ledarskap, ödmjukhet utan att förlora drivkraften – då blir det ett team som inget kan hindra. Och när du varit med i ett sådant team vill du ha mer. Det är som en drog.

År 2008 startar nästa Volvo Ocean Race. Har du lust att haka på?

Pia Forsström

Nytt telefoniavtal sparar landstingspengar

Förenklad administration och sänkta telefonikostnader ska hjälpa Stockholms läns landsting att spara 35 miljoner kronor per år.

Huvudansvarig leverantör blir TDC Dotcom. Bland underleverantörerna finns Teleopti med som en viktig kugge i arbetet.

SLL har 38 500 anknötningar fördelade på 17 Nortel Meridianväxlar med vardera tre portar, så det här är en av Teleoptis största installationer.

Stockholms läns landsting gör en kraftsamling för att få bättre kontroll över sin telekommunikation och därmed spara skattepengar. TDC Dotcom står som huvudleverantör med helhetsansvar för projektet.

Bland underleverantörerna finns Teleopti med som en viktig kugge i arbetet. Installationen bidrar med detaljerad information om kommunikationsmönster och kostnadsstrukturer samt möjlighet att fördela kostnader och göra kvalitetsuppföljningar. Med förenklad administration och bättre överblick över telekommunikationen kommer man att kunna uppnå såväl kvalitets- som kostnadskontroll. Installationen ser till att man har full kontroll på kostnader, tjänster, trafik och hårdvara. Man ser var utrustningen finns och var i organisationen kostnader genereras.

Med Teleopti som underleverantör har man även tagit höjd för den framtida utvecklingen och konvergensen till IP-telefoni.

– Avtalet innebär att Stockholms läns landsting kommer att sänka sina telefoni-kostnader med 35 miljoner kronor per år under avtalsperioden, säger Nils Bildt, vd på Teleopti. Vår roll handlar om att sätta fingret på var i landstinget den olönsamma telefonin genereras och att samla alla fristående enheter till en enda Teleopti-installation som visar samtliga data.

– En fungerande telekommunikation är i högsta grad viktig och ibland livsavgörande, säger Anne Serving, sektionschef vid landstingets centrala IT-avdelning. Inom Stockholms läns landsting arbetar 42 000 människor med att serva 1,9 miljoner stockholmare med sjukvård och kollektivtrafik. Att se till så att alla samtal när fram är en viktig del, men att kunna planera bemanningen efter hög- och lågtrafik är minst lika viktigt.



Inga schemakrockar på Vägverket

Bättre framförhållning och möjlighet för medarbetarna att påverka sitt schema är några av de faktorer som påverkade

Vägverket att välja ett bemanningssystem till Kundtjänsten för fordonfrågor.

Vägverket ville effektivisera sin schemaläggning på Kundtjänst Fordon (tidigare Bilregistret). Det fanns behov av långtidsperspektiv och framförhållning samt flexibilitet. Tester gjordes på olika lösningar och det visade sig att ett arbetssätt med hög flexibilitet, väl underbyggda prognoser och belastningsstyrd schemaläggning etc krävde en automatiserad lösning.

Implementationsarbetet gick på åtta veckor. I slutet av april 2005, lästes de första uppgifterna in i Teleopti CCC och i mitten av juni togs schemaläggningen i bruk.

De utförliga rapporter som finns i systemet, har använts kontinuerligt för att utvärdera, dra slutsatser och förbättra planeringen. Numera använder Vägverket även "My Time", medarbetarnas webbportal, där de bland annat själva kan önska när de vill jobba. Det uppskattas av många att de kan påverka planeringen sin arbetsdag.

Vägverket analyserar kundbehovet och jobbar när kunderna behöver hjälp. Bemanningplanering är inte bara schemaläggning utan också verksamhetsutveckling.

OM VÄGVERKET

Vägverket är en statlig myndighet med bred verksamhet och vitt skilda arbetsuppgifter. Riksdag och regering bestämmer vilken inriktning Vägverkets arbete ska ha.

Vägverkets arbete ska leda till att vägtransportsystemet har god standard, att det är samhällsekonomiskt effektivt och tillgängligt för alla människor. Det ska vara säkert, miljöanpassat, jämställt och bidra till regional balans.

Teleopti sponsrar en bil i Formula BMW UK, för andra året i rad!

Formula BMW i England är en språngbräda för unga entusiaster som siktar mot att bli framtidens Formel 1-förare. Mästerskapet pågår under en tioveckorsperiod och för andra året i rad, tillsammans med Nortel och Datapulse, sponsrar Teleopti en bil med föraren, Daniel McKenzie. Daniel gjorde en fantastisk säsong 2006, där han slutade som 3:a i Rookie cup.

Teleopti har ett begränsat antal VIP-biljetter till säsongens mästerskap. Vänligen kontakta din Teleoptisäljare för mera information.



De antog utmaningen!



Matt Woodward,
Business Manager
UK & Ireland



Anders Kalmerström,
Global Business Unit
Director - Teleopti Pro



Anton Larsson,
Project Manager
- Teleopti Pro

Teleopti expanderar! Vi befinner oss i en expansiv fas, såväl på vår nordiska hemmarknad som i Europa, Mellanöstern och Asien.

Det senaste året har vi fått 20 nya kollegor och vi planerar att anställa minst 15 personer ytterligare, de kommande sex månaderna.

Vi är stolta och glada över att så kompetenta människor har valt att arbeta med oss och vi tror att de kommer att kunna växa och utvecklas hos oss. Vi är övertygade om att de kommer att bidra till vår tillväxt och förverkligandet av våra framtidsvisioner.



Peter Westlin,
System Developer
- Teleopti CCC



Ulrica Engbrink,
Senior Consultant
- Teleopti CCC



Henrik Zacco,
Account Manager
- Teleopti Pro



ÖVRE RADEN FRÅN VÄNSTER

Enri Bimbashi, Presales Teleopti CCC, Malin Sandberg, Säljare Teleopti CCC, Helena Törnell, Produktchef Teleopti Pro, Per-Arne Karlsson, Senior Konsult Teleopti CCC, Andreas Sjödin, Support Teleopti CCC.

NEDRE RADEN FRÅN VÄNSTER

Henrik Andersson, Utvecklare Teleopti CCC, Tarek Kasim, Projektledare Teleopti CCC, Marika Henriksson, Marknadskordinator Teleopti CCC, Eric Sandström, Projektledare Teleopti CCC.

Grundutbildning i Teleopti CCC

Grundutbildningen i Teleopti CCC är uppdelad på tre heldagar och genomförs i demomiljö och innefattar baspaketet:

Forecaster – prognoser

Agent Administrator – personalinformation
Shift Creator – arbetspass
Scheduler – schemaläggning
System Configuration – systeminställningar
Permissions – rättigheter
Web Portal – uppföljning, övervakning samt agentportalen MyTime

Mål

- Att lära sig att hantera grundverktøygen i Teleopti CCC
- Att förstå sambanden mellan de olika modulerna i Teleopti CCC.

Kostnad

15 000 kr för tre dagar per person (exklusive moms)

Datum

11-13/6	Grundutbildning i Teleopti CCC – svenska
20-22/8	Grundutbildning i Teleopti CCC – svenska
17-19/9	Grundutbildning i Teleopti CCC – svenska
15-17/10	Grundutbildning i Teleopti CCC – svenska
12-14/11	Grundutbildning i Teleopti CCC – svenska
10-12/12	Grundutbildning i Teleopti CCC – svenska

Alla dessa utbildningar sker på Teleoptis huvudkontor i Danderyd.

Prognostisering – WebExutbildning, 5 tim

En förutsättning för att kunna bemanna ett Contact Center korrekt är att en bra prognostisering kan göras under varje tidsintervall och för långa perioder framåt i tiden. Resursbehovet för varje kompetens baseras på de beteendemönster och de svarsmål som satts upp specifikt för varje kompetens. Prognostiseringen i modulen Forecaster är av stor betydelse när schemaläggningen skall göras och styr hur resurserna fördelas över dagar, veckor osv. För att få ett kostnadseffektivt Contact Center bör det framräknade resursbehovet över dagen, veckan, månaden och det faktiska schemat följa varandra i så stor utsträckning som möjligt.

Innehåll

- Definitioner av Kompetenser och prognoser
- Detaljerad prognostisering
- Förberedande arbete med standardinställningar.
- Arbeta med kompetenser och kalenderperioder
- Ändring av standardinställningar för kompetens och prognos
- Budgetöversikt
- Långsiktiga prognoser
- Arbetsflöde
- Planeringsgrupper
- Volymprognostisering
- Resursprognostisering
- Importera Långtidsprognos till Detaljerad kalenderperiod.

Kostnad

2 800 kr (exklusive moms)

Datum

11/10 WebEx

Performance Manager – WebExutbildning, 5 tim

Performance Manager gör det möjligt för användare att enkelt göra egna analyser och rapporter baserat på data i Teleopti CCC. Det går snabbt att vrida och vända på data, samt att "borra" sig ner på detaljnivå.

Innehåll

- Introduktion
- Teleopti PM Web Client
- Kuböversikt
- Dimensioner
- Mätvärden
- Arbeta i MS Excel
- Exportera från Webbklient till MS Excel

Kostnad

2 800 kr (exklusive moms)

Datum

21/6 WebEx
13/9 WebEx

Dra nytta av WFM och Teleopti CCC

- Förenkla ditt långsiktiga budgetarbete
- Ge teamledare mer tid för coaching
- Öka tillgängligheten och motivationen hos agenterna
- Effektiva analyser

Kostnad

Kostnadsfri. Avbokningsavgift: 1 500 kr vid avbokning senare än 14 dagar före kurstillfället.

Datum

10/7 WFM och Teleopti CCC
6/12 WFM och Teleopti CCC

Dessa två utbildningar sker på Teleoptis huvudkontor i Danderyd.

