



TELEOPTI

瑞捷讯

Workforce Management Difficulties and Value 劳动力资源与绩效管理工具的难点与价值

叶城, Teleopti 中国区代表
April 12, 2011





- WFM is an operating philosophy and a business culture, not a box that sits on your desk
- 运营管理的哲学，不是一个办公桌上的办公用品
- Right number of people with the right skills at the right place at the right time
- 安排合适的人，合适的技能，合适的地点，合适的时间



- 1968年提出的路易斯拐点理论现象终于发生
- 人员招聘比较困难
- 使用较低人力成本招聘的员工的服务周期更短，更容易流动
- 人力成本被迫提升



WFM Value, Make Balance in 3 Key Factors



§Customer Satisfaction

§客户的服务要求

§Agents life style demand, i.e. preference , occupancy rate, etc

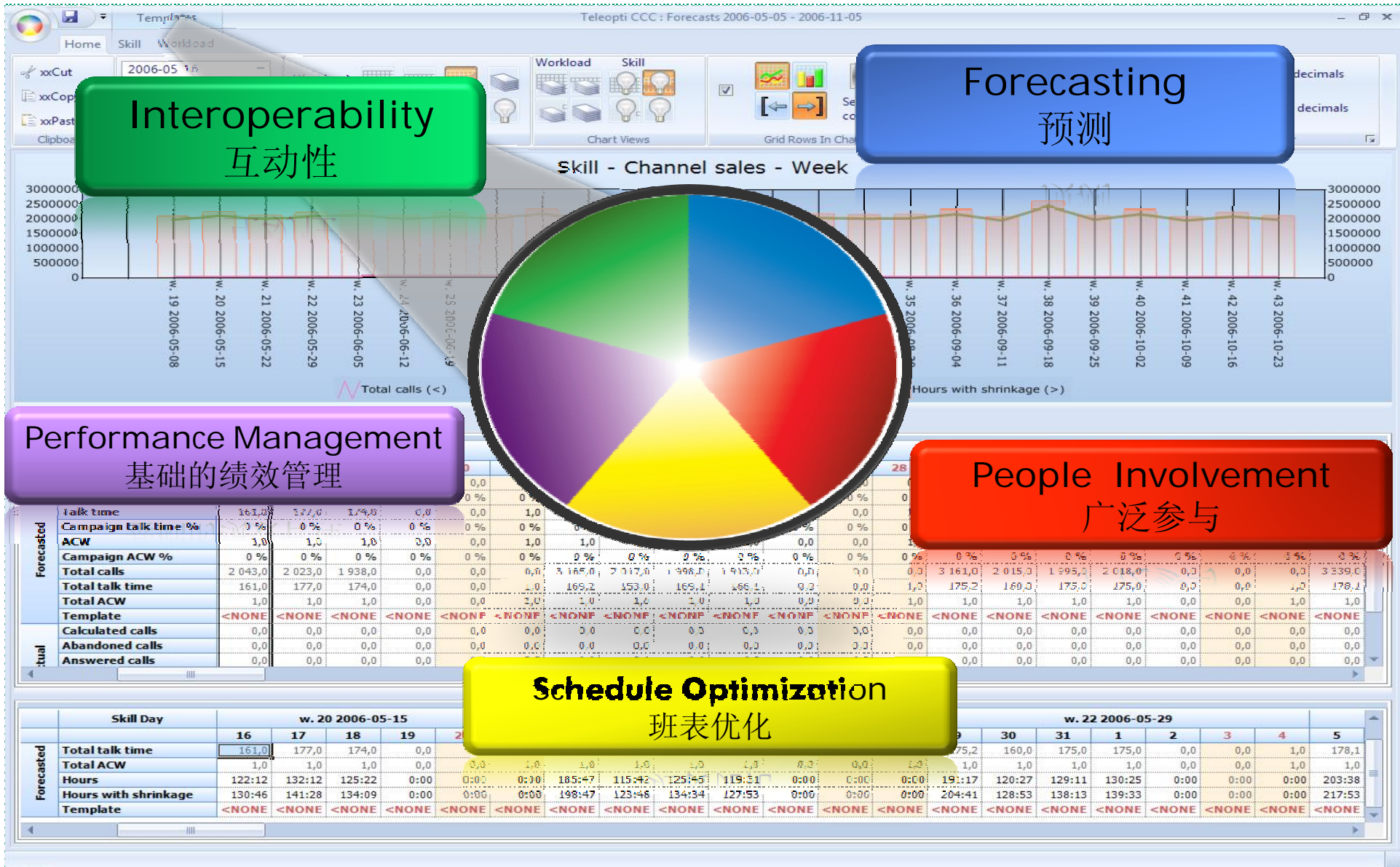
§不同雇员的生活方式、喜好、技能及当地的法律法规.

§Profitable in business

§具有成本效益运作的、长期的、可持续性的增长业务

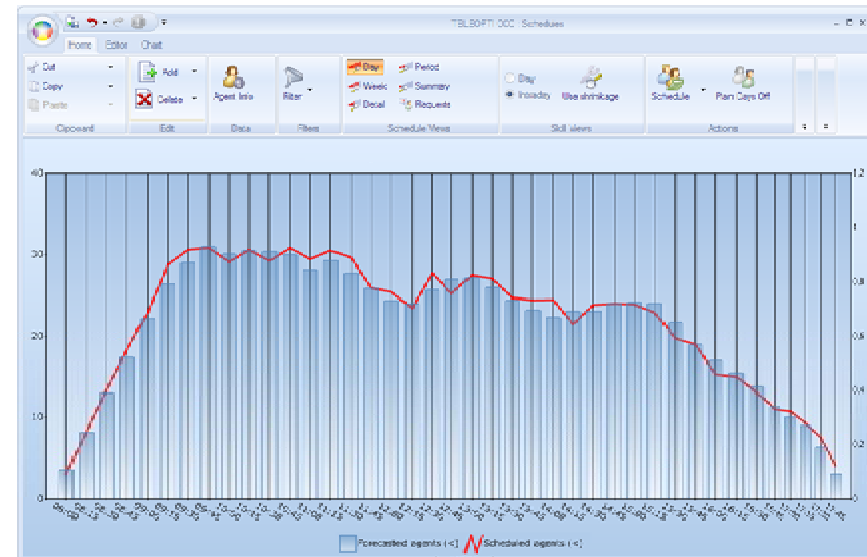


一个集中的管理工具，统一了预测、排班、人员参与和互动，以及基础的绩效





投资收益之一：节省人力资源

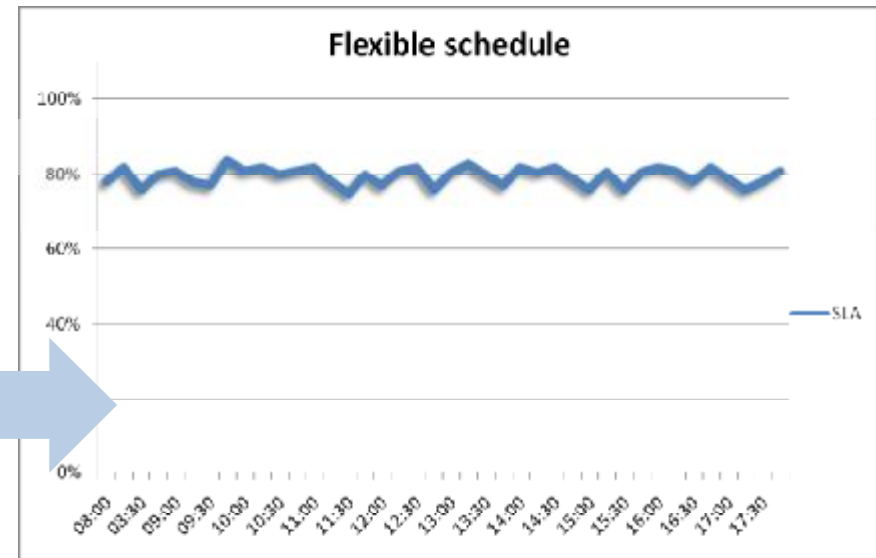
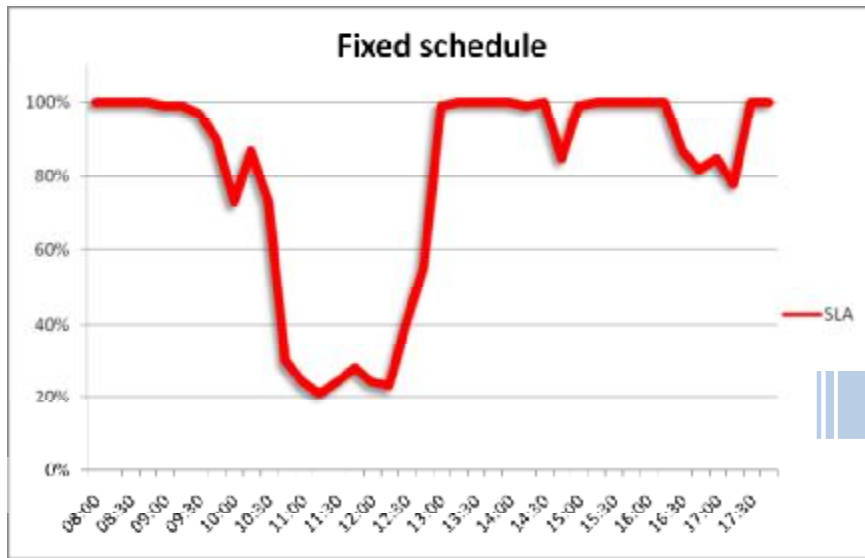


- 81个坐席
 - 12周轮换
 - 固定的时间表
 - 变动的服务级别



- 达到相同的需求，只需62个坐席
 - 灵活的开始时间
 - 固定长度班次
 - 正确的服务级别

提升并稳定客户服务水平

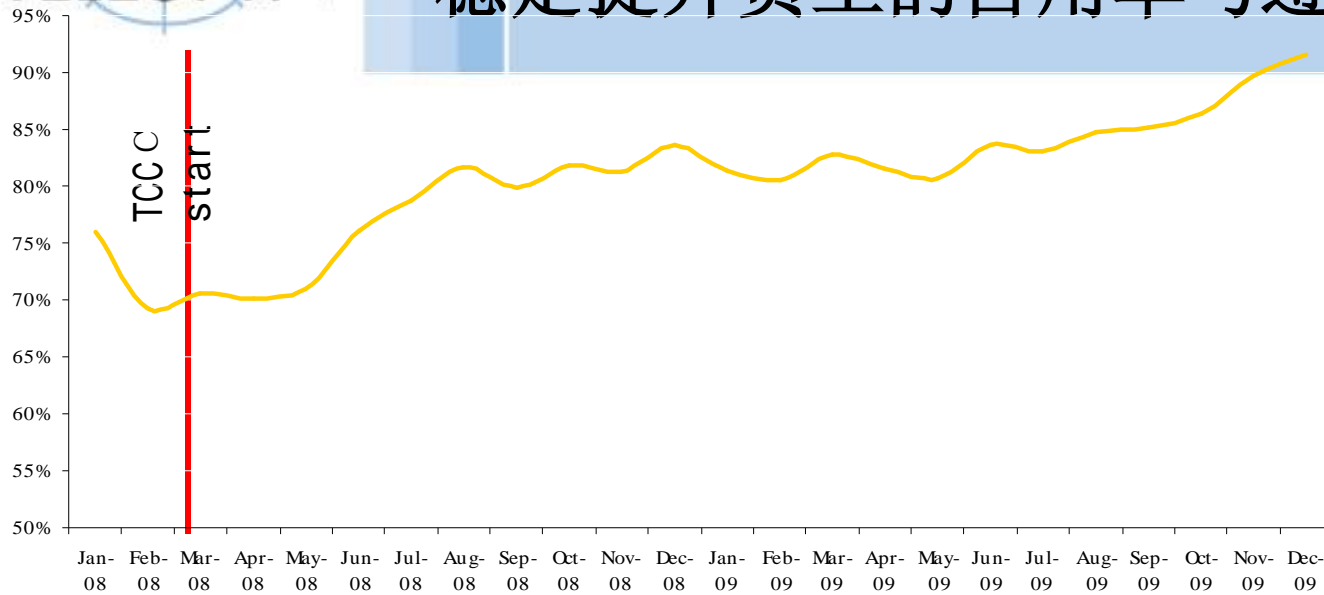


- § 81个座席, 12周轮换一次
- § 服务水平: 20-100%的电话在20秒内接起
- § 平均服务水平: 85% (目标 80%)

- § 62个座席, 灵活的排班表
- § 服务水平: 76-84% 的电话在20秒内接起
- § 平均服务水平: 80% (目标 80%)

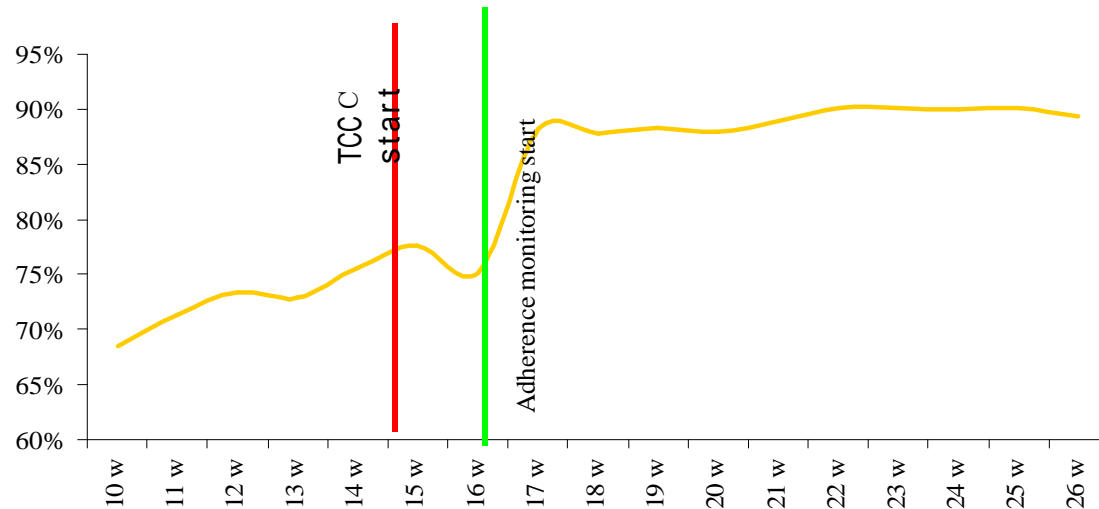


稳定提升员工的占用率与遵时度



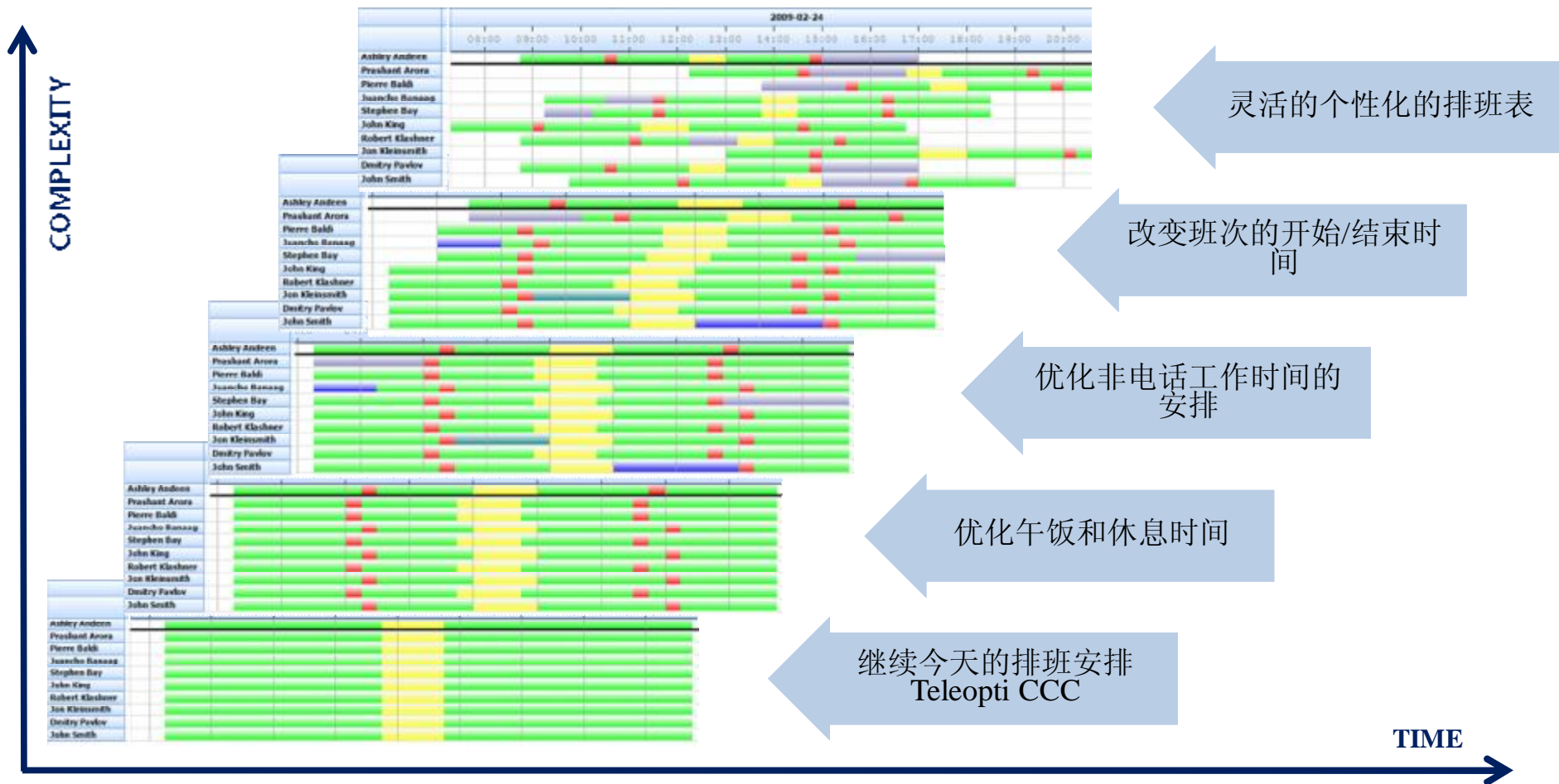
稳步提升了员工的占用率

15% increase in Adherence
提升员工的遵时度





细微的改进，提高了人力资源产出



- 通过改进成为一个顶级运营的客户联络中心.
- 逐步实施，确保新的工具和流程在组织中适应并扎根



投资收益之二：支持SOHO坐席、新技能的资源部署与管理

挑战1：SOHO坐席相对现场坐席排班可以更加灵活，可以安排多种小班次（1-2小时）来解决高峰时段的业务压力问题。但对于排班工作而言要求非常高，很难均衡员工的满意度和工作量。

挑战2：SOHO坐席需要更严格的遵时度管理和实时管理

挑战3：SOHO坐席需要及时了解排班信息，以及和现场管理人员进行更多的实时信息沟通（沟通换班，请假等各类班次变化）

收益：节省坐席等物理设备的投资

挑战4：新技能的业务量预测、人员管理与排班需要快速的调整，管理人员需要同坐席进行有效的集体沟通或者一对一沟通

收益：提升客户的一次问题解决率，尤其是复杂的技术问题，同时节省传统电话支持的话务成本

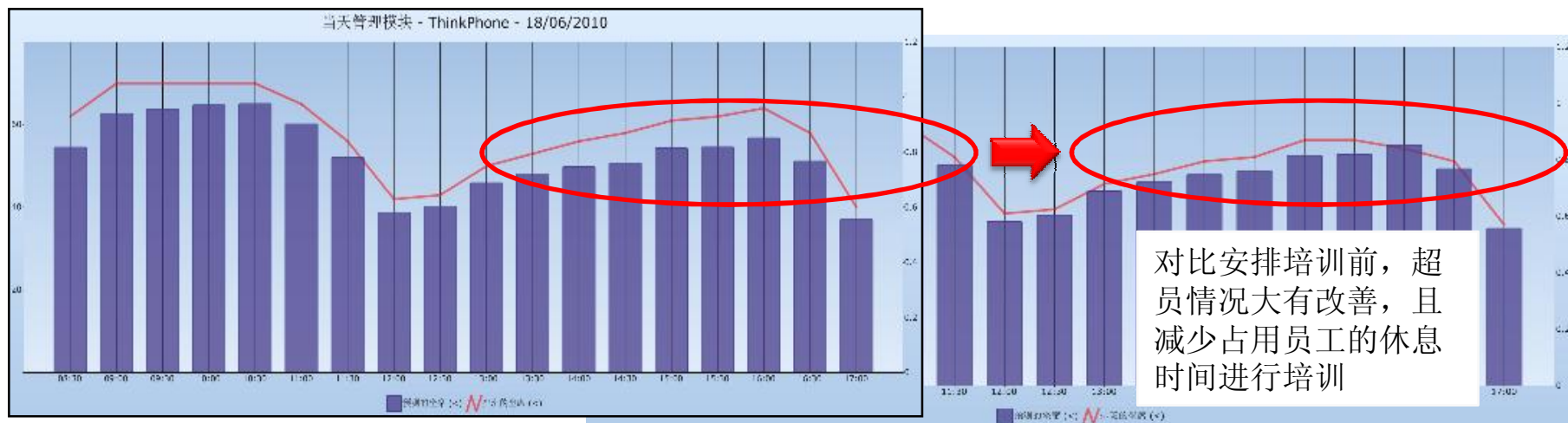


投资收益之三：避免集体活动占用员工的休息时间

- n 在下午时段话务量相对较低时，合理安排培训
- n 加入培训后，对服务水平没有明显影响
- n Teleopti CCC 有效安排了培训或实验/会议，无需占用休息时间



现场演示





总结：劳动力资源与绩效管理方案的价值贡献

| 功能 | 手工排班 | Teleopti CCC | 备注 |
|------------------|----------------------------------|--------------|----------------------------------|
| 1. 多技能、多班次排班 | 有，一般不多于10种 | 完全实现 | 可以拥有数千种班次用来拟合业务量曲线 |
| 2. 支持SOHO坐席的灵活班次 | 可以，但非常耗时，很难管理员工偏好 | 完全实现 | 适时收集员工偏好并自动计算完成排班 |
| 3. 遵时度管理 | 有，但无法自动生成报表 | 完全实现 | 可以实时管理并按天、周、月生成报表 |
| 4. 员工满意度 | 难以考虑员工的偏好，只能依靠排班后的调整，占用管理人员的大量时间 | 完全实现 | 提前统计员工偏好，并在排班中予以考虑，并统计公平值 |
| 5. 生命周期排班 | 不支持 | 完全实现 | 只需要输入新技能的获得时间 |
| 6. 辅助支持外包业务拓展 | 难以计算可用的外包资源并计算支持的业务量 | 完全实现 | 通过长期预测，可以得知未来的剩余人员产能并计算出相应的业务承接量 |

n 利用灵活班次，可以安排培训或实验等集体活动，确保服务水平且不占用员工的休息时间

n 支持现有的客户中心网络化的策略，配合电话量逐步向E-Support转移，合理排班，降低服务成本

n 支持SOHO坐席策略，灵活班次与遵时度管理，提升员工满意度，节省物理坐席投资



Teleopti AB Philosophy 我们的哲学

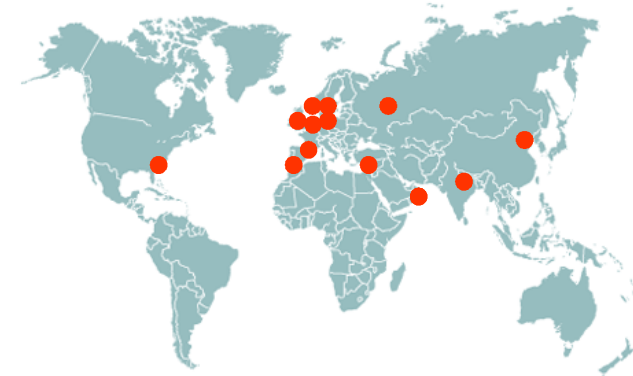
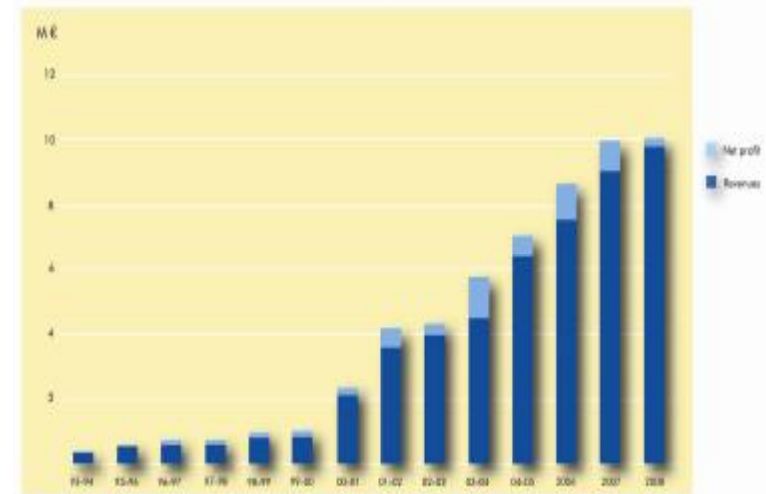
- We deliver major improvements within workforce management and telecom expense management.
- 我们提供劳动力管理和电信资费管理的重大改进方案
 - If you cannot measure IT, you cannot manage it!
如果不能度量，就没有办法管理！
 - What gets measured gets done!
度量之后方能处理！
 - We care even more!
我们比客户关注的更多！

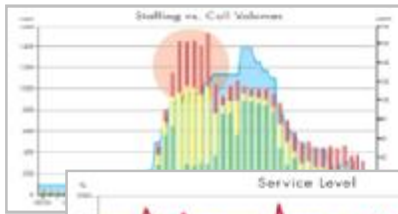
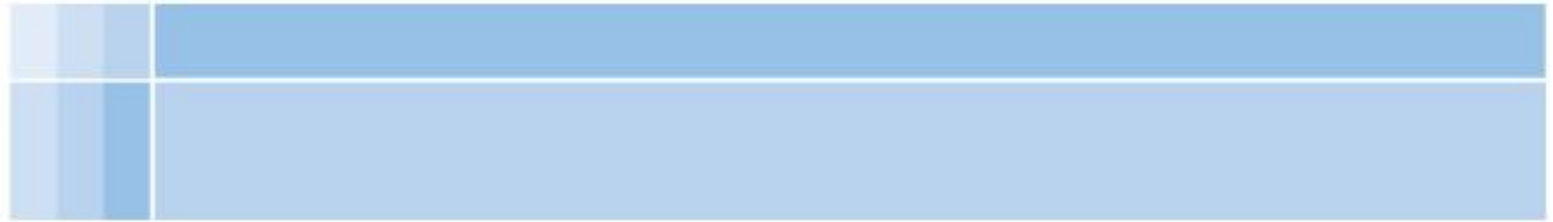




Facts About Teleopti 有关Teleopti 的事实

- Customer driven development; > 96 % of the customers are willing to recommend us to other
- 客户导向的开发, 96%的客户愿意推荐
- 500 + customers and partners in 50 + countries
- 在50多个国家拥有 超过 500 客户与合作伙伴
- Founded 1992 by Marita and Nils Bildt based upon “revenues before costs” and “revenues should be larger than costs”; always profitable, AAA+ rating
- Nils 先生和Marital女士于1992年创建, 基于“收入先于成本”和“收入大于成本”的原则, 始终盈利, 保持AAA+ 的评级
- Approx 125 employees in Stockholm, Strängnäs, Oslo, Helsinki, London, Dusseldorf, Moscow, Madrid, Paris, Istanbul, Dubai , Delhi New York and Beijing.
- 全球125名雇员, 分布在十多个国家和地区





§欢迎您的提问！