



Improve today. Optimize tomorrow.



Workforce Management Value Analysis 劳动力资源与绩效管理工具的价值分析

叶城, Teleopti 中国区代表



Teleopti AB Copyright

什么是劳动力资源与绩效管理 (WFM) ?



- 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，在合适的地点，合适的时间去满足实时的业务需要

WFM要平衡的目标

公司的需要—成本控制

- 合适的工时设置
- 有竞争力的人员占用率
- 有效的人员多技能复用、多站点互溢
- 较低的人员离职率以降低培训入职成本
- 稳定的服务水平以提高客户的忠诚度



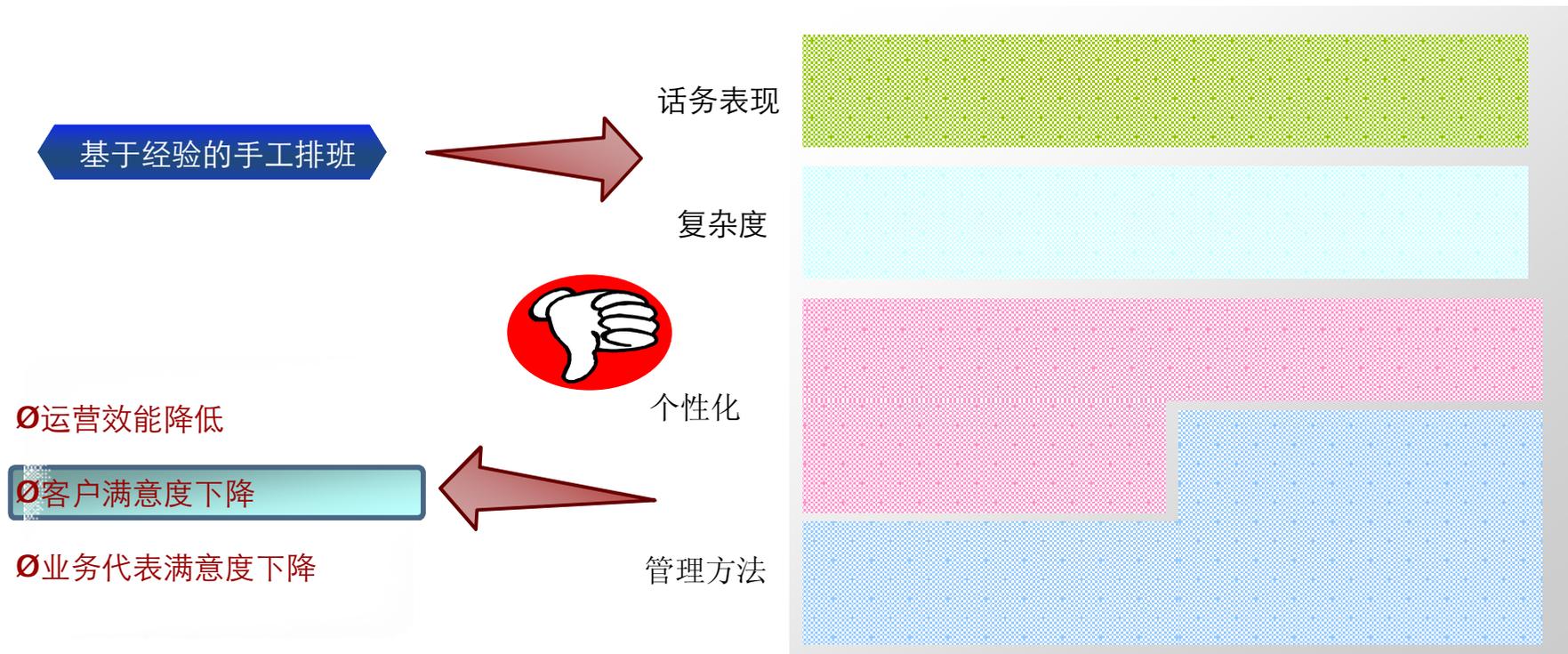
员工的需要—满足生活方式的排班

- 均衡的、公平的工作量分配
- 工作班次同生活需要一致，能够尽可能的满足其偏好
- 集体活动在工作时间内安排、不占用工作之外的时间

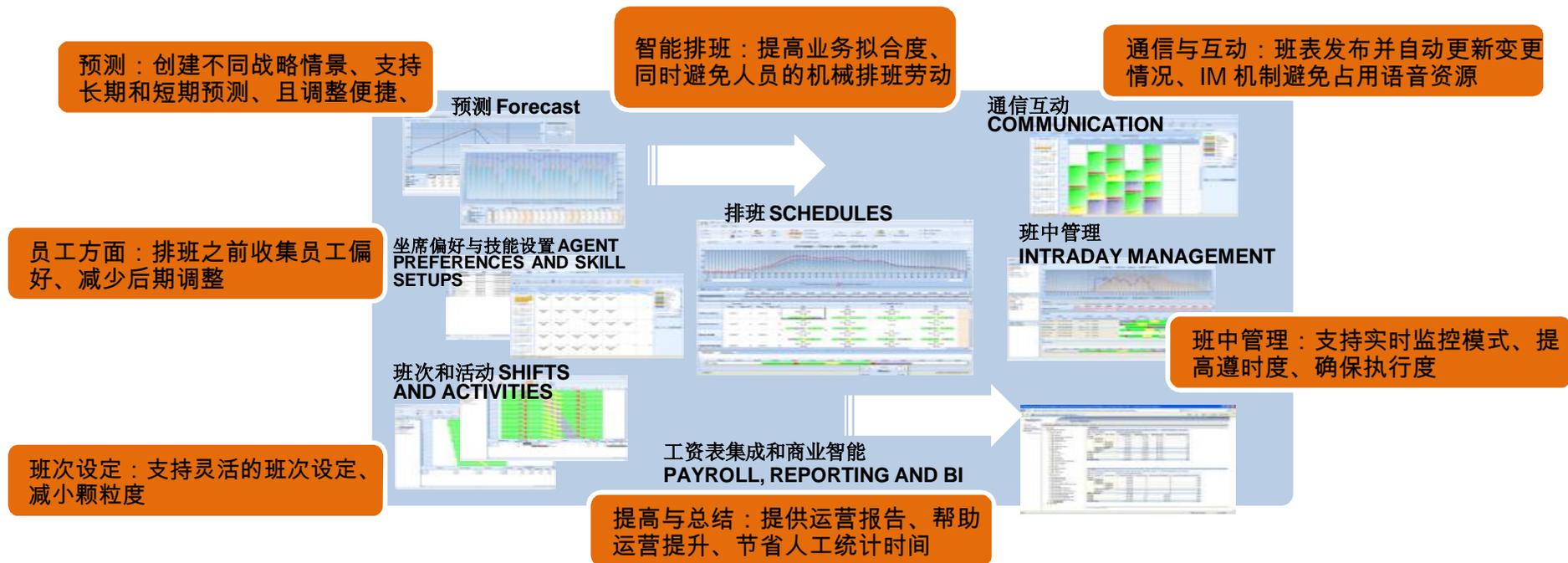
客户的需要—最高的服务

- 高而且稳定的服务水平
- 合适的服务开放时间
- 持续一致的服务质量

呼叫中心WFM现状



WFM的解决之道



如何支持创新的服务手段

- | 电话—实时性要求最高
- | 在线服务—一对多的支持类新，实时性其次
- | SNS—适合与营销类的活动与舆情监控，实时性居后
- | EMAIL 等后台处理工作

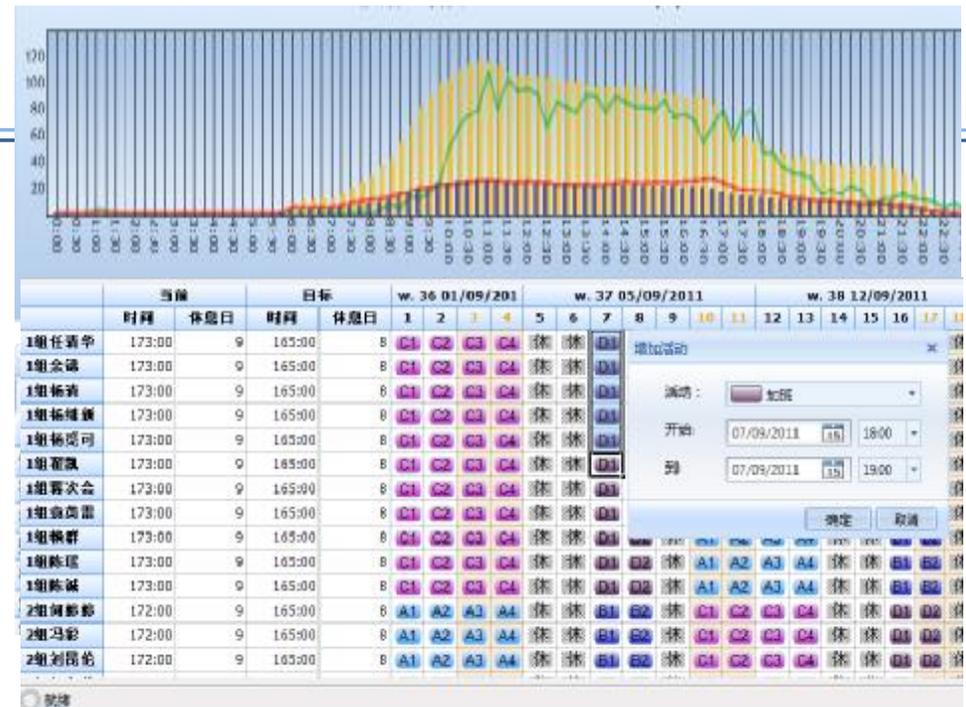


- | 战略性业务与实时性要求最高的业务最先满足
- | 根据业务的类型，满足其最基本的服务水平
- | 根据业务的高峰时段不同，充分利用人员的多技能属性，最大化各项业务的服务水平

TELEOPTI 灵活的调整手段

Improve today. Optimize tomorrow.

- 随时监控话务量的变动
- 按照话务量变化调整班表
- 通过拖拉、拷贝/粘贴、批量添加活动很方便的实现班表修正
- 安排加班、调整就餐等活动时间、安排后台人员上线
- 班表通过及时通信机制，自动更新
- 班表修改即时更新





合理安排员工活动时间，提高坐席遵时率

Improve today. Optimize tomorrow.

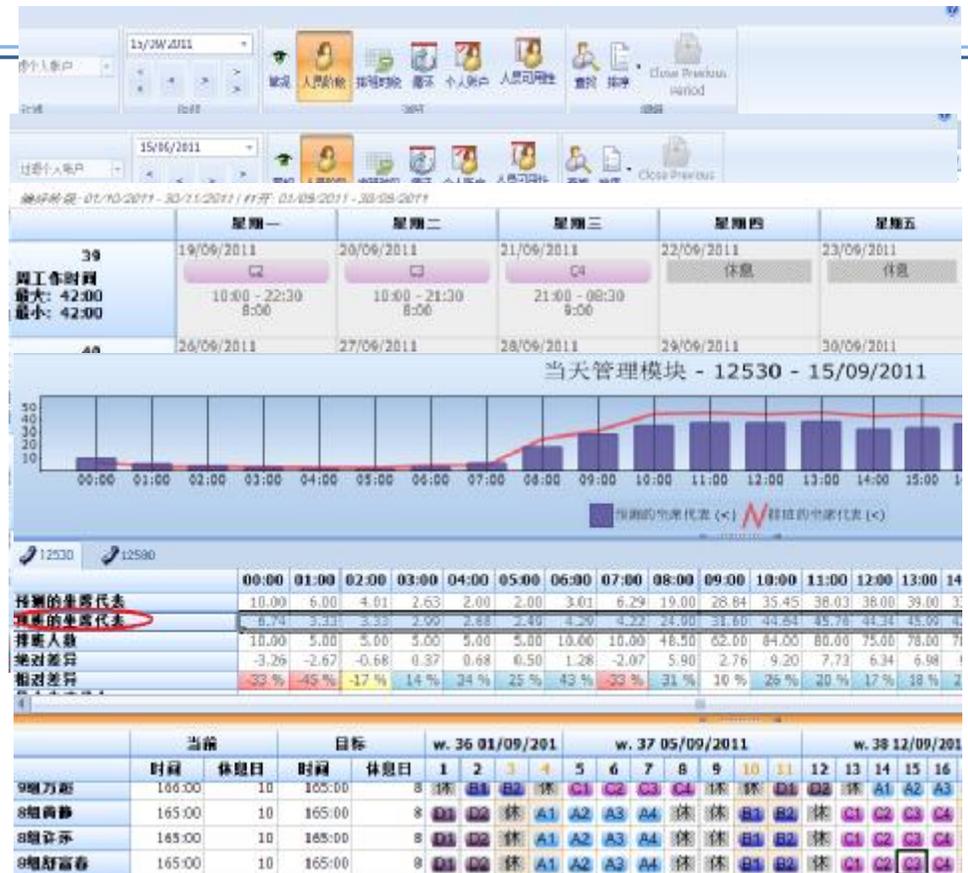
- 排班时尽可能将就餐等活动按照预测话务量进行优化安排
- 监控坐席遵时，确保坐席按照排定班表执行
 - 对遵时异常进行报警提示
 - 对重点监控人员可定义‘重点关注’
 - 遵时异常条件自定义
- 遵时监控的意义
 - 减少了依靠班长进行现场管理的工作量
 - 提高监控准确性及针对性
 - 遵时率比考核登录时长/就绪时长更准确反映了坐席对班表的遵守度



TELEOPTI 人员技能、偏好的差异化

Improve today. Optimize tomorrow.

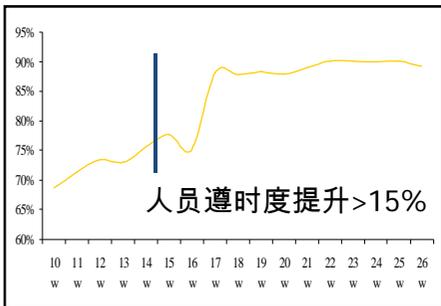
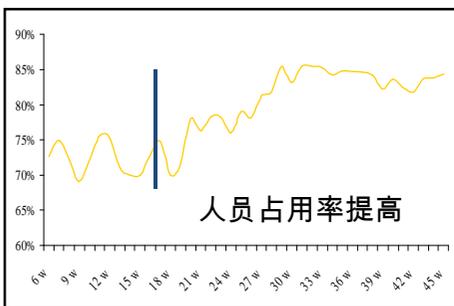
- 多技能可对人员的关联技能、技能等级进行差异化设定
- 生命周期排班允许对话务员技能的变动进行差异化设定
- 坐席可按照自身要求设定上班的偏好
- 系统在综合考虑坐席偏好差异、技能差异的基础上结合话务量要求进行优化排班
 - ‘排班坐席代表’显示了按照差异化技能级别统计的排班总当量人数（FTE）



WFM的效果与贡献

系统的贡献

- 更佳的业务拟合
- 更稳定的服务水平
- 更稳定合理的人员占用率
- 更准确的执行度（遵时度提高）
- 更高的员工满意度与更低的员工离职率

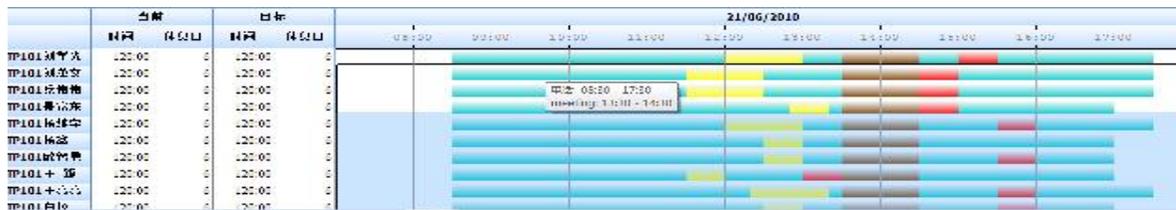


通常节省15%--25%
的人力成本

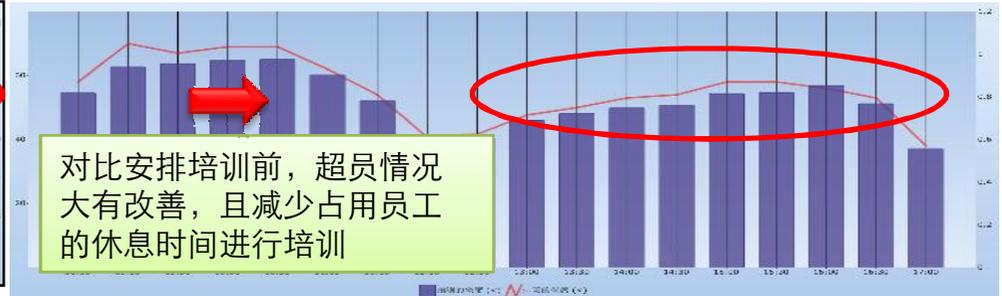
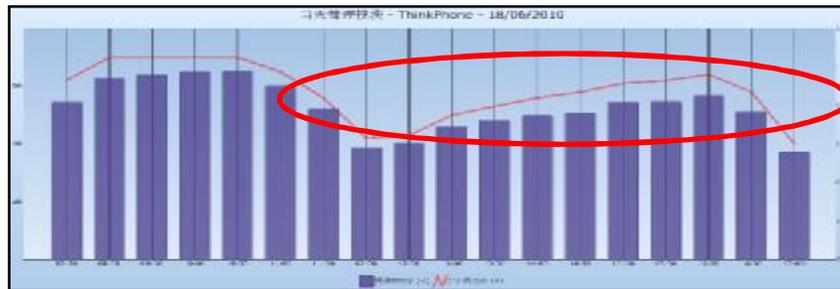


WFM的效果与贡献

- 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 有效安排了培训或实验/会议，无需占用休息时间



现场演示



WFM 实施案例的价值总结

功能	手工排班	WFM	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



Teleopti 是一个微小型的全球化公司

Improve today. Optimize tomorrow.

- § 500多个用户分布在全球60个国家
- § 在北欧，伦敦，莫斯科，伊斯坦布尔，迪拜，都设有分支机构，并于2009年6月在中国北京设立分支机构并直属CEO管理
 - § 连续16年业务与利润都稳健增长
 - § 100% 家族拥有并运营
 - § 财务状况良好，被评为AAA级
 - § 杰出的客户服务
- § 96%使用我们产品的用户，都会将我们的产品推荐给其他客户





Improve today. Optimize tomorrow.

96% of our customers recommend us!

96% 的客户会向其他客户推荐

Handelsbanken



500+ satisfied Customers worldwide



Improve today. Optimize tomorrow.

Teleopti innovative in WFM

Teleopti 在WFM领域的创新

- Teleopti innovated "lifestyle scheduling" to integrate work and lifestyle patterns, combining family and life
- 创新的生活方式排班，把工作和生活需求结合起来，综合考虑了家庭和生活
- Teleopti innovated the WFM flexibility and "mix and match" functionality, and cope optimally with global diversity
- 创新的灵活性，“混合匹配”的功能，最佳满足了全球的多样性需求
- Teleopti innovated agent empowerment with Mytime agent portal
- 创新的通过Mytime的坐席界面给了员工授权
- Teleopti innovated into Enterprise for Retail and into back-office operations
- 创新的跨行业发展，进入了零售和后台运营领域的排班

Teleopti AB Copyright





The Shared Values Teleopti的价值观

Improve today. Optimize tomorrow.



PROFESSIONALISM **COMMITMENT** **SPEED** **CLOSENESS**

Teleopti AB Copyright



员工>125, 国籍数> 25

