



Teleopti får högst betyg i kundnöjdhet i DMG Consultings WFM-rapport för 2017

Teleopti, en global leverantör av strategisk bemanningsplanering (Workforce Management, s.k. WFM), meddelade idag att företaget har fått högsta betyg i kategorin kundnöjdhet i DMG Consulting LLC:s 2017 WFM Product and Market Report. Det är tredje året i rad som Teleopti tack vare sina höga kundbetyg har utsetts till en världsledande WFM-leverantör av analysföretaget.

I rapporten granskar DMG åtta konkurrerande leverantörer och deras WFM-lösningar. Utöver granskningen har analysföretaget också gjort en kartläggning av WFM-branschens utveckling 2017, samt en utförlig kundundersökning där Teleopti fick högsta betyg i åtta av tio kategorier, inklusive den övergripande kundnöjdheten. WFM-leverantören fick dessutom toppbetyg i kategorierna löpande service och support, produktinnovation, implementering, kommunikation med leverantörer och utbildning.

Teleoptis höga betyg i kundundersökningen visar att företagets satsning på innovation och samarbete, både när det gäller kundrelationer och produkter, har gett resultat. Efter 25 år inom programutvecklingsbranschen fortsätter Teleopti att utöka och förbättra sin funktionsrika, användarvänliga lösning för att ge kunderna verktyg att engagera både medarbetare och slutkunder. Satsningen på ökad kontroll för medarbetare har också gett resultat i form av högsta betyg för självservicefunktioner i kategorin produktnöjdhet. De senaste åren har Teleopti legat steget före inom molnbaserade WFM-lösningar som låter kunderna fokusera på sitt arbete i stället för att slösa tid och energi på IT-underhåll.

– Dagens företag vet att engagerade medarbetare är nyckeln till en fantastisk kundupplevelse. Engagerade medarbetare som har kontroll över sitt arbete är en grundförutsättning för att kunna ge riktigt bra service, bygga varumärket, förbättra kundresan och vidga kundrelationerna, säger Donna Fluss, President på DMG Consulting LLC. *

– Att vi får högst betyg i kundnöjdhet för tredje året i rad visar att vår helhjärtade satsning på en klassledande WFM-lösning som våra kunder kan lita på har lönat sig, säger David Pählman, President på Teleopti Inc.

– Vårt mål är att erbjuda såväl nuvarande som framtida kunder den bästa WFM-lösningen, vilket motiverar oss att ständigt utöka och förbättra vår affärsmodell och våra produkter. Det är därför vi har kunnat växa så fort både på den nordamerikanska marknaden och som leverantör av molnbaserade WFM-lösningar. Vi tror att det är tack vare den här satsningen och utvecklingen som Teleoptis marknadsandel har ökat och vi har avancerat två positioner bland branschens ledande företag sedan DMG:s rapport för 2016, fortsätter David Pählman.

– En stöttande, samarbetsinriktad kundrelation är något som Teleopti alltid har prioriterat och strävat efter. Därför är det en otroligt fin belöning att återigen ha fått toppbetyg i DMG Consultings rapport om kundnöjdhet, avslutar Olle Düring, CEO på Teleopti.

*DMG Consulting LLC, 2017 WFM Product and Market Report (WFM produkt- och marknadsrapport), s. 176-177

Läs mer och ladda ner Teleoptis sammanställning av rapporten [här](#).

Om DMG Consulting LLC

DMG Consulting LLC is a leading independent research, advisory and consulting firm specializing in contact centers, back-office and real-time analytics. DMG provides insight and strategic guidance and tactical advice to end users, vendors and the financial community. Each year, DMG devotes more than 10,000 hours to producing primary research on IT sectors, including workforce optimization (quality management/liability recording), speech analytics, workforce management, performance management, desktop analytics, enterprise feedback management/voice of the customer, text analytics, customer journey analytics, cloud-based contact center infrastructure, dialing, interactive voice response systems and proactive customer care. Our actionable recommendations are proven to deliver a lasting competitive advantage, and often pay for themselves in as little as three months. Learn more at www.dmgconsult.com

För mer information, kontakta:

DMG USA: Deborah Navarra
Telefon: +516-628-1098
E-post: deborah.navarra@dmgconsult.com

Om Teleopti

Teleopti, en världsledande leverantör av programvara för bemanningsplanering, erbjuder en WFM-lösning i världsklass som är sofistikerad, flexibel och användarvänlig. Som branschledande företag fokuserar Teleopti på att hjälpa kontaktcenter, back-office och butiker till bättre kundservice, nöjdare medarbetare och större lönsamhet - genom optimerad, automatiserad prognostisering och schemaläggning.

Teleopti grundades i Sverige 1992 och har idag kunder i över 85 länder samt kontor i Sverige, Norge, Finland, Storbritannien, Tyskland, Ryssland, Förenade Arabemiraten, Sydafrika, Kina, Malaysia, USA, Kanada och Brasilien – och ett omfattande globalt nätverk av partners.

Presskontakt:

Camilla Arneving, marknadschef
Telefon: +46 722 22 81 04
E-post: camilla.arneving@teleopti.com
Information: info@teleopti.com