



DMG Consulting 2017 WFM 报告显示, Teleopti 继续领跑供应商满意度排行

劳动力管理 (WFM) 解决方案全球提供商 Teleopti 今日宣布: 据 DMG Consulting LLC 发布的 2017 WFM Product and Market Report(《2017 劳动力资源与绩效管理方案和市场报告》)显示, Teleopti 高居客户满意度排行榜榜首。这已经是 Teleopti 连续第三年在 DMG 分析公司发布的 WFM 供应商排名中位列前茅, 持续赢得了满意客户的高分评价。

该报告详细考察了八家参与角逐的供应商, 对每家 WFM产品的水平进行了深入探究。除了对 2017 年各供应商以及 WFM 发展格局进行了 DMG 评论之外, 该分析公司还开展了一项详细的供应商满意度调查。此次调查显示, Teleopti 在共计十个评估项目中, 有八项获得了最高分, 其中包括整体客户满意度评价。此外, Teleopti 还在持续性服务和支持、产品创新、项目实施、供应商沟通和培训方面获得了客户的高分认可。

Teleopti 在供应商满意度调查中获得高分评价, 是公司努力在客户关怀和产品方面不断创新与开展合作的最好印证。在公司发展软件开发业务的第 25 个年头, Teleopti 继续拓展和改善其功能齐全、操作简单的解决方案, 从而为客户提供令其企业员工和客户都能积极参与的资源。在报告的产品满意度类别中, Teleopti 在坐席代表自助服务功能方面获得了最高分, 这表明公司对坐席代表自主权给予了同等重视。过去几年, Teleopti 位居掌握云 WFM 解决方案以及客户需求的前沿, 关注的焦点更多地放在提升自身服务和管理策略上, 而非 IT 维护方面。

“当前的业务趋势表明坐席代表的参与是提供卓越客户体验的关键。”DMG Consulting LLC 总裁 Donna Fluss 表示, “获得自主权的坐席代表工作积极性较高, 他们会更加设身处地地为客户着想, 在提供高品质服务、打造企业品牌、改善客户使用体验和拓宽客户关系方面有着举足轻重的作用。”*

Teleopti Inc. 总裁 David Pählman 表示: “连续第三年蝉联客户满意度榜首, 表明 Teleopti 拥有百分百的决心, 致力于成为 WFM 业内值得客户信赖的最佳供应商。”

“无论当前还是未来, 为客户提供最佳 WFM 解决方案的决心始终不变, 这激励着我们在业务模式和产品开发方面不断开拓创新,” David Pählman 继续说道, “我们在北美市场的份额因此得到了快速增长, 与此同时, 作为一家云 WFM 供应商, 我们的业务也在飞速发展。我们相信, 正是由于我们专注于这些领域的努力和发展为 Teleopti 的市场份额带来了不断上涨的空间。2016 年 DMG 报告显示, 我们所占的市场份额上升了两个名次。”

“我们首要关注的焦点和力争实现的一点是与客户建立起协作互助的良好关系,” Teleopti 首席执行官 Olle Düring 总结道, “因此, Teleopti 再次在 DMG Consulting 发布的客户满意度调查中位居前列, 是对我们极大的嘉奖。”

*DMG Consulting LLC, 2017 WFM Product and Market Report, 第 176-177 页

如需阅读更多调查内容, 您可以[在此处](#)下载该报告的 Teleopti 重印版。

关于 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.

如需获得更多信息, 请联系:

DMG US: Deborah Navarra
Phone: +516-628-1098
E-mail: deborah.navarra@dmgconsult.com

关于 Teleopti

Teleopti是全球领先的劳动力管理(WFM)软件提供商, 提供先进、本地化、易于使用的世界级WFM解决方案。作为业界最大、行业最佳供应商, Teleopti通过优化和自动化的预测和排班功能, 专注于帮助呼叫中心、后台和零售店改善客户服务、员工满意度和盈利能力。

Teleopti于1992年创建于瑞典, 客户遍及85多个国家, 在世界各地设有众多办事处 — 包括从北京一直到圣保罗 — 而且还有覆盖全球的合作伙伴网络。Teleopti已连续20余年实现净盈利, 拥有很高的客户满意度, 是可靠的合作伙伴。如需了解详情,

如需获得更多信息, 请联系:

Teleopti 瑞典: Olle Düring, Teleopti AB 首席执行官

电话: +46 709 21 81 10

电子邮件: olle.during@teleopti.com

媒体联络: Camilla Arneving, 市场总监

电话: +46 72 222 81 04

电子邮件: camilla.arneving@teleopti.com

索取信息: info@teleopti.com