



## Teleopti sigue siendo el líder en satisfacción del cliente en el informe de WFM de DMG Consulting 2017

Teleopti, un proveedor global de soluciones de gestión de personal (WFM, por sus siglas en inglés), ha conseguido las mejores calificaciones en satisfacción del cliente en el 2017 WFM Product and Market Report (Informe de gestión de personal, producto y mercado de 2017) de DMG Consulting LLC. Por tercer año consecutivo, Teleopti ha sido elegido por DMG como el mejor proveedor de soluciones de gestión de personal gracias a las altas puntuaciones recibidas de clientes evidentemente satisfechos.

En el informe se examina detenidamente a ocho proveedores y se analizan las posibilidades de sus paquetes de WFM. Además de examinar a los proveedores y revisar el panorama de WFM en el 2017, DMG realizó una exhaustiva encuesta de satisfacción con los proveedores. En esta encuesta, Teleopti recibió la mayor puntuación en ocho de las diez categorías que se evaluaban, incluyendo la de satisfacción general con el proveedor. Los clientes de Teleopti también le otorgaron altas puntuaciones en los aspectos relacionados con el servicio y la asistencia continuada, la innovación de productos, la implementación, la comunicación con el proveedor y la formación.

Los excelentes resultados de Teleopti en la encuesta de satisfacción son un testimonio fehaciente del afán de innovación y colaboración de la empresa, tanto en la atención al cliente como en la calidad de su producto. Después de 25 años de desarrollo de software, Teleopti sigue ampliando y mejorando su solución — la cual se caracteriza por sus múltiples funciones y facilidad de uso — para ofrecer a los clientes recursos que les permitan implicar activamente a sus empleados y clientes. También se ha destacado el compromiso de Teleopti con la capacitación de los agentes, lo que le ha valido la mayor puntuación en el apartado de funciones de autoservicio de los agentes, dentro de la categoría de satisfacción con el producto. Durante los últimos años, Teleopti se ha mantenido a la vanguardia en la gestión de personal en la nube y ha sabido satisfacer la necesidad de los clientes de centrarse más en sus estrategias de servicio y gestión y menos en el mantenimiento de TI.

«Hoy en día, las empresas saben que la implicación de los agentes es esencial para ofrecer al cliente una experiencia extraordinaria», afirmó Donna Fluss, presidenta de DMG Consulting LLC. «Los agentes comprometidos y capacitados son firmes defensores del cliente y juegan un papel esencial a la hora de ofrecer un servicio de calidad, construir un buen nombre de empresa, mejorar el día a día y ampliar las relaciones con los clientes»\*.

«Haber conseguido una posición líder en satisfacción del cliente por tercer año consecutivo indica el total compromiso de Teleopti por ser el mejor proveedor de WFM, un proveedor en el que nuestros clientes pueden confiar», señaló David Pählman, presidente de Teleopti Inc.

«Este deseo de ofrecer a nuestros clientes —actuales y futuros— la mejor solución de WFM nos lleva a ampliar e innovar constantemente nuestro modelo de empresa y el desarrollo de nuestro producto», continuó David Pählman. «Esto nos ha hecho crecer rápidamente en el mercado norteamericano y también como proveedores de WFM en la nube. Creemos que estas áreas de concentración y crecimiento son las que nos han llevado a aumentar nuestra cuota de mercado, escalando dos puestos desde la posición que ocupábamos en el informe de DMG de 2016».

«Mantener una relación de apoyo y colaboración con nuestros clientes es un objetivo al que siempre hemos dado prioridad y por el que hemos trabajado duro», concluyó Olle Düring, CEO de Teleopti. «Por ello, es verdaderamente gratificante saber que Teleopti ha conseguido una vez más las mejores calificaciones en la encuesta DMG Consulting de satisfacción del cliente».

\*DMG Consulting LLC, 2017 WFM Product and Market Report (Informe de gestión de personal, producto y mercado de 2017), pp. 176-177

Si desea más información sobre estos resultados, puede descargar una copia del informe [aquí](#).

### Acerca de 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](http://www.dmgconsult.com)

**Para más información, póngase en contacto con:**

DMG US: Deborah Navarra

Phone: +516-628-1098

Email: deborah.Navarra@dmgconsult.com

**Acerca de Teleopti**

Teleopti, un importante proveedor global de software de administración de personal, ofrece una solución de primera categoría para la administración de personal que es a la vez sofisticada, adaptada al ámbito local y muy fácil de usar. Como el mayor —y mejor— proveedor del mercado, Teleopti se dedica a ayudar a los centros de contacto, oficinas y tiendas a mejorar el servicio al cliente, la rentabilidad y la satisfacción de los empleados mediante una previsión y una planificación optimizadas y automatizadas.

Fundada en 1992, Teleopti se estableció en Suecia, pero tiene clientes en más de 85 países, numerosas oficinas en todo el mundo —desde Pekín a São Paulo— y una extensa red global de socios. Con un récord de rentabilidad neta continuo durante 25 años y elevados índices de satisfacción del cliente, Teleopti es un socio fiable.

**Para más información, póngase en contacto con:**

Teleopti en Suecia: Olle Düring, CEO Teleopti AB

Teléfono: +46 709 21 81 10

Correo electrónico: olle.during@teleopti.com

Teleopti en EE. UU.: David Pahlman, presidente de Teleopti Inc.

Teléfono: +1 (917) 853 1173

Correo electrónico: david.pahlman@teleopti.com

Contacto con los medios: Camilla Arneving, responsable de Marketing

Teléfono: +46 72 222 81 04

Correo electrónico: camilla.arneving@teleopti.com

Información: info@teleopti.com