



Teleopti 打造具有人工智能的劳动力资源与绩效管理软件

劳动力资源与绩效管理 (WFM) 解决方案全球领导者 Teleopti 今日正式发布人工智能 (AI) 计划的第一个功能。该计划包含众多功能，旨在改进核心 WFM 软件的功能。在这个版本中，Teleopti 实现了 WFM 排班与 AI 技术的结合。利用这种技术，智能软件可以自动学习客户的数据，随着使用时间的增长，其效果将日益优化，并根据每个客户的不同情况做出独特决策。

联络中心行业正在开展许多激动人心的 AI 计划，而 Teleopti 更是 100% 专注于劳动力资源与绩效管理，并率先将 AI 引入了核心 WFM 实践中。Teleopti 的计划和软件版本位居利用 AI 改造排班流程的前沿，不仅提高了班次分类的效率和准确性，还让用户切实感受到了机器学习的益处。Teleopti 十分清楚，每家公司都有不同之处，为此，它开发出了能自动学习客户数据的 AI 功能，以便专门为每个联络中心，甚至是联络中心内的每个业务单元创建和设置班次类别。

此次发布的 AI 功能采用了一种被称为动态决策树的机器学习方法，可以智能地确定 Teleopti WFM 重新排班功能中的班次类别和设置。班次分类自动化减少了资源规划人员的手动操作，提高了历史数据的准确性。这意味着换班概览会更加精确，有利于实现更好的合规性和建立完善的规章制度，从而为客服人员创造更加公平的工作环境。同样，利用机器学习改进排班流程，可以让 AI 在后台自动做出分类决策，进而打造更简便的用户体验。

Teleopti 首席业务开发官 Magnus Geverts 表示：“WFM 行业不能把 AI 仅仅看作是‘未来的’游戏规则改变者，而应注重它在现实生活中的应用以及对 WFM 规划产生的实际影响。创新是 Teleopti 的核心，因此我们很自然地要测试并挑战机器学习是如何加速 WFM 流程以及为联络中心创造更多价值、提高效率的。”

Teleopti 的 AI 计划以其打造智能 WFM 解决方案的长期经验积累为依托，在这种解决方案中，构建的算法会随着时间的推移而得到改进，部署的时间越长，所产生的效果越好。到目前为止，这类智能采用的都是预测功能等先进的统计方法，但现在，通过机器学习，Teleopti 正在打造能不断适应并满足不同客户需求的解决方案。

Teleopti 技术主管 Robin Karlsson 表示，“只需提供一个月的历史数据进行训练，Teleopti WFM 就能利用 AI 来学习每位客户不同的班次分类，同时准确地协助资源规划人员存储正确的信息。我们十分期待将其他 AI 技术（如神经网络）与 Teleopti WFM 相结合，这样便可以为我们的最终用户带来更多价值。”

从现在开始，Teleopti WFM 的用户都将体验到与 AI 相结合的 WFM 解决方案。这仅仅是第一步，后续将会有更多 AI 功能融入其中。Teleopti 发布的 AI 功能也将改进研发团队开发 WFM 的方法，因为通过这一示例，现在所有的开发人员都已了解了如何将 AI 构建到软件开发之中。总而言之，Teleopti 正在打造一种与 AI 相结合的 WFM 方法，而机器学习势必将成为开发最优 WFM 功能的核心途径。

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 25 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。Teleopti 已连续 25 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，请访问：www.teleopti.com

如需获得更多信息，请联系：

媒体联络：Alyssa Fishwick, Content & Communications Manager

电话：+46 70 364 63 96

电子邮件：alyssa.fishwick@teleopti.com

索取信息：info@teleopti.com