



opcyC

brain up your operation cycle

wir
entwickeln ...



seit 2002 in Hamburg,
und sind spezialisiert auf
Workforce Management und die
Digitalisierung von
mitarbeiterbezogenen Prozessen
im Kundenservice.



das
operativste
WFM

und können den täglichen
Planungs-, Steuerungs- und
Optimierungszyklus von
Kundenservicecentern nicht nur
abbilden, sondern auch verstehen.



das
konfigurierbarste
WFM

denn unsere Software versteht die
unterschiedlichen Anforderungen
in Kundenservicecentern und ist
ohne zusätzliche Kosten
hochgradig individualisierbar.



das
preisbeste
WFM

und bieten in allen Versionen
konkurrenzlos eine hoch
leistungsfähige WFM-Suite zu
monatlichen Mietkosten, die unter
den des Wettbewerbs liegen.



workforcemanagement



darum geht es

Workforce Management alles zur richtigen Zeit

WorkforceManagement hat nur eine Aufgabe:

- die richtige Arbeitskraft
- mit den richtigen Fertigkeiten
- zum richtigen Zeitpunkt
- am richtigen Ort
- mit dem richtigen Werkzeug
- unter den richtigen Bedingungen
- bei richtiger Umsetzung der Anforderungen, auch der gesetzlichen
- bei richtiger Transparenz für alle Beteiligten

zum Einsatz zu bringen.

WorkforceManagement besteht dabei aus verschiedenen Modulen

- Personalverwaltung
- Zeiterfassung
- Forecasting
- Einsatzplanung
- Abwesenheitsmanagement
- Personalmanagement
- Zeitwirtschaft
- Reporting & Analyse

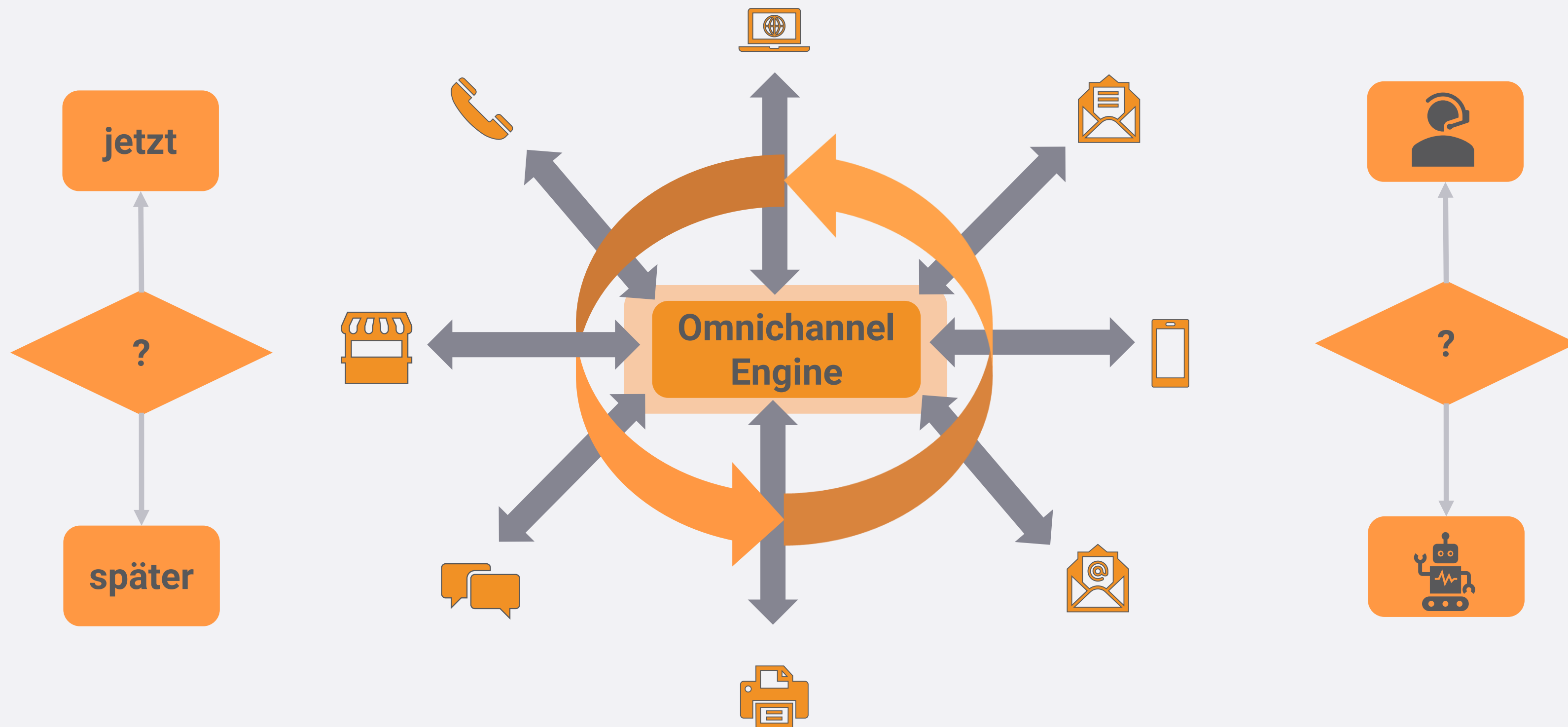
Einschub

customerengagementsolution

darum geht es

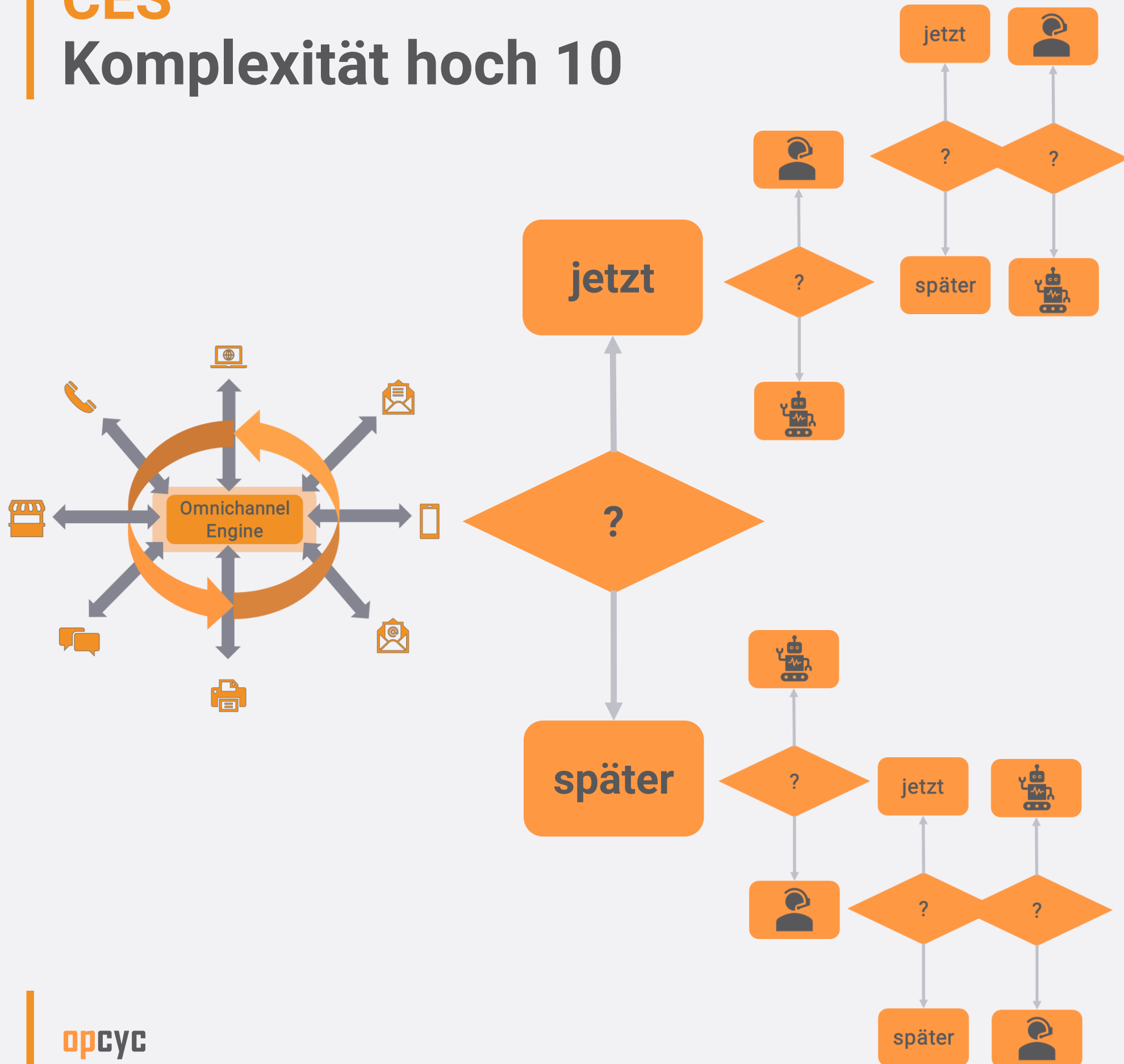
Customer Engagement Solution (CES*)

Welcher Kanal? Wann? Wie? ... und ... Wer?

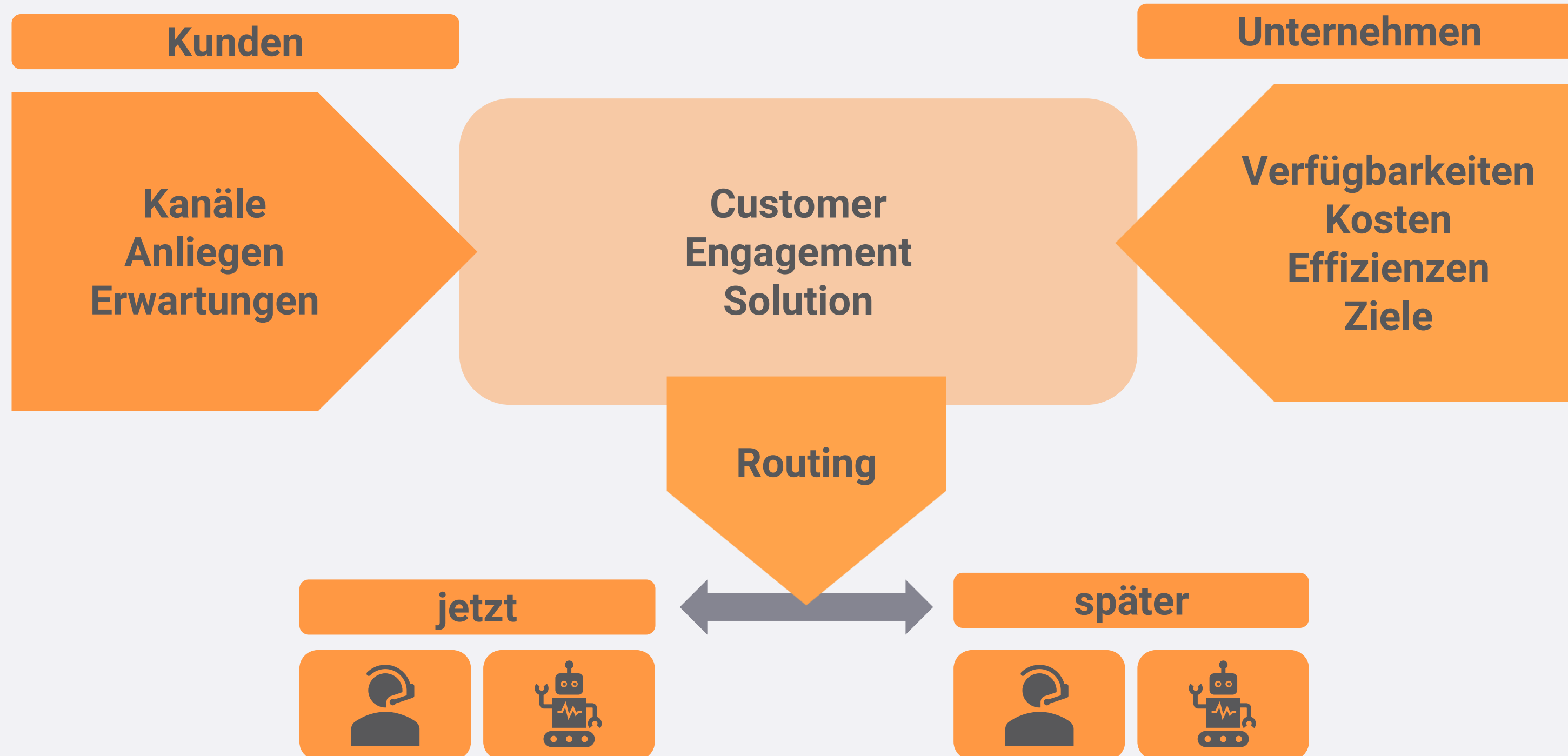


CES

Komplexität hoch 10



Integration Customer Engagement Solution



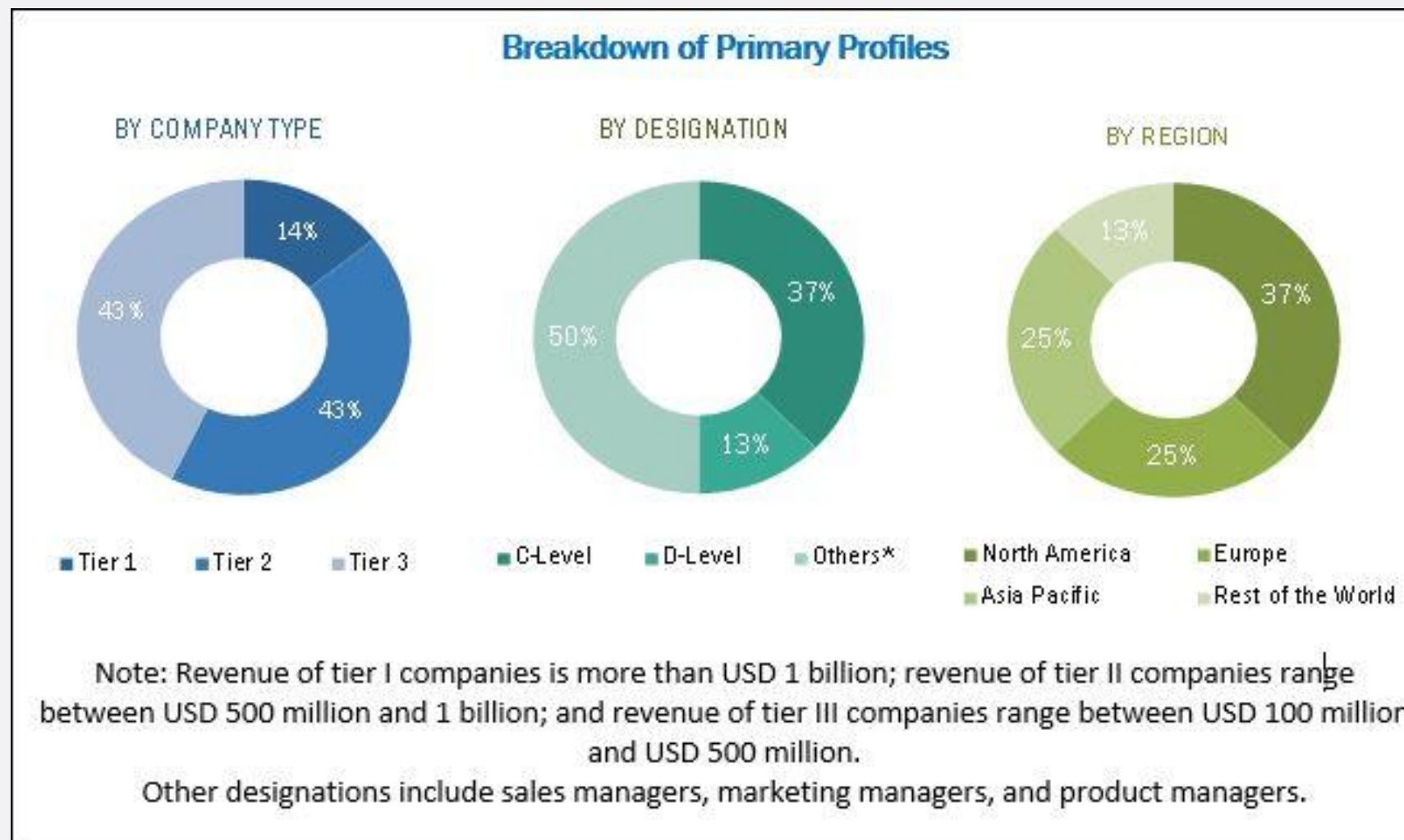


customerengagementsolution

der markt

Customer Engagement Solution Marktgrößen

Der Markt für Customer-Engagement-Lösungen wurde 2017 auf USD 13,00 Mrd. geschätzt sollte bei ca. 11% jährlichem Wachstum bis 2023 voraussichtlich USD 23,19 Mrd. erreichen.



In 2020 wurde alleine in den USA ein Volumen von rund USD 20 Mrd. erreicht.

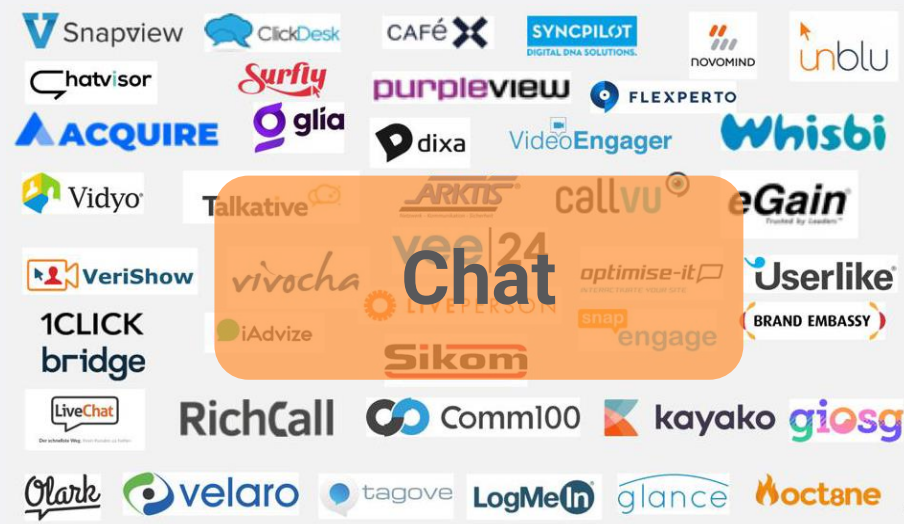
Das erwartete Marktvolumen für Europa wurde mit USD 5 Mrd. erwartet.

CES – die Bauteile

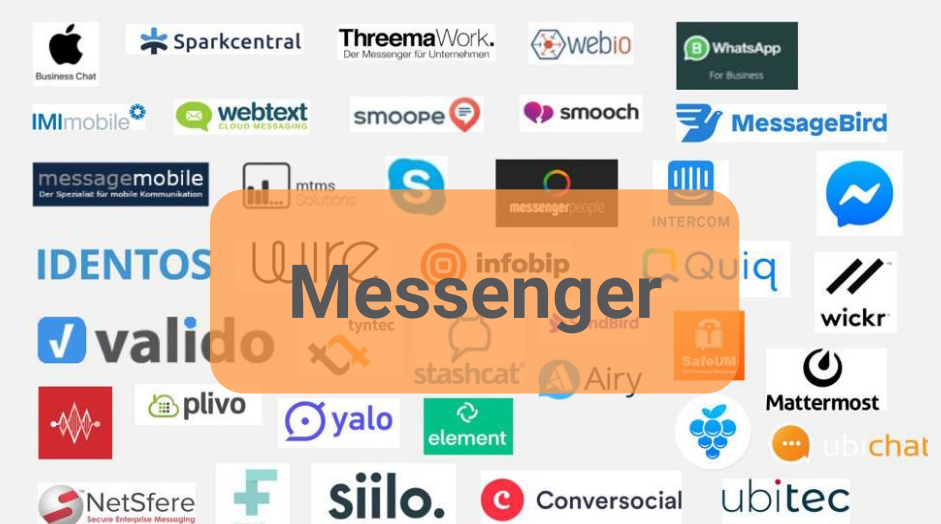
WFM mitten drin statt nur dabei



ACD



Chat



Messenger



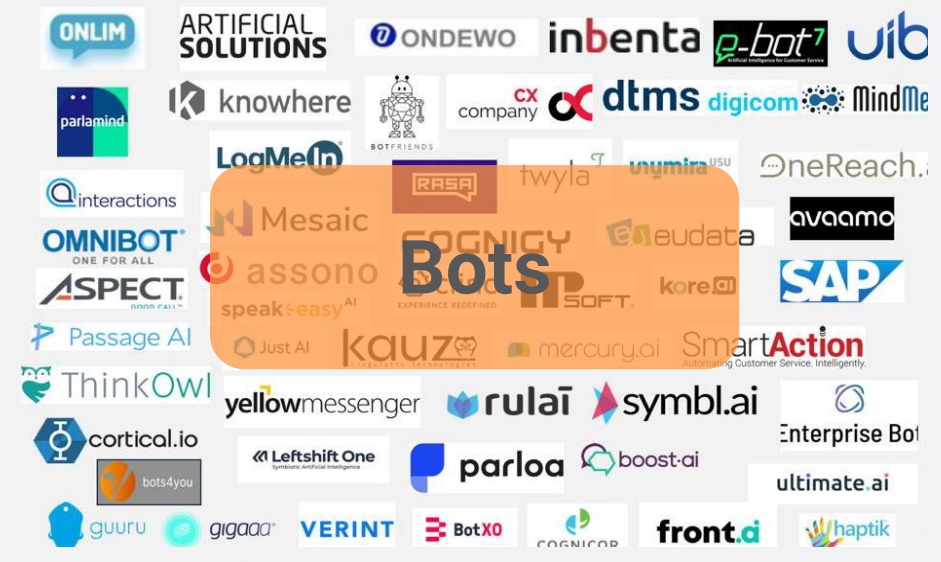
Sprachdialog



WFM



eMail

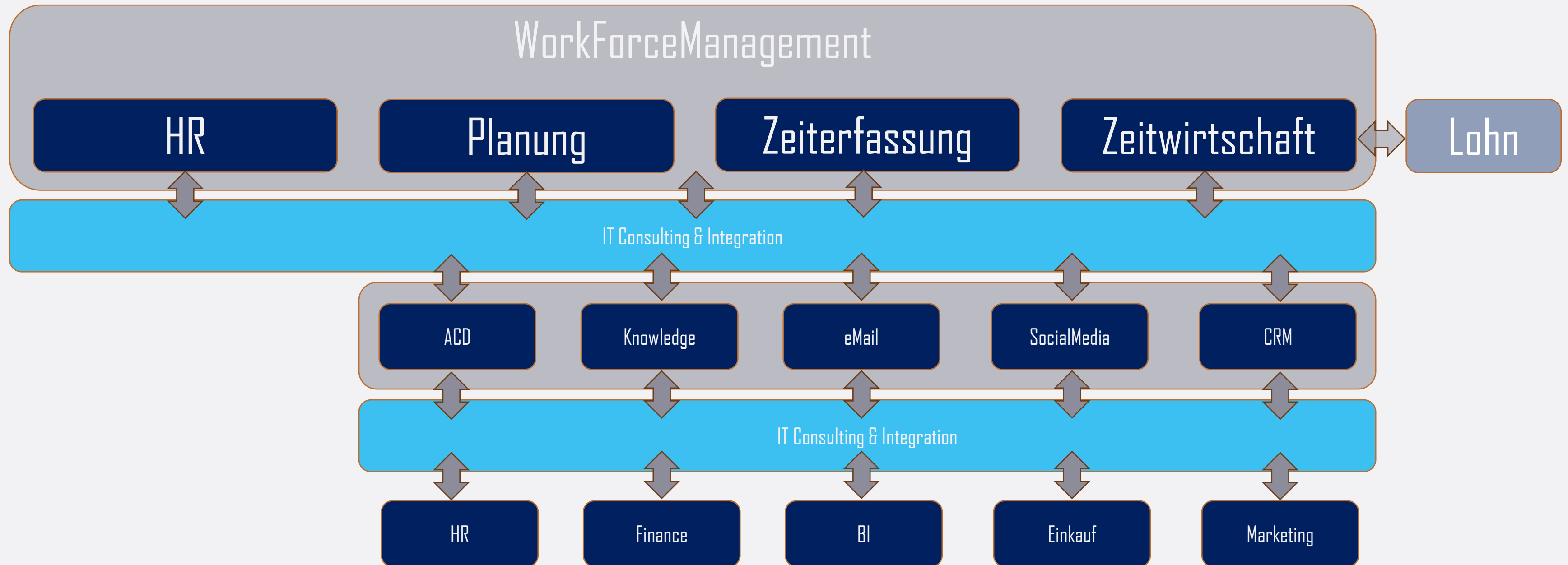


Bots



Knowledge

CES – die Bauteile ohne IT-Integration praktisch unmöglich



opcyc GmbH
Süderstraße 63
20097 Hamburg

Fon: +49 (0)40 2385804-0
Fax: +49 (0)40 2385804-10
<https://www.opcyc.de>
Amtsgericht Hamburg HRB 89691

Ralf Thomas
r.thomas@opcyc.de
Cell.: +49 (0)171 86 516 80