



Plánování kampaní

# AristoTelos

System AristoTelos je komplexní softwarové řešení pro optimalizaci, plánování a řízení lidských zdrojů v kontaktních a zákaznických centrech. AristoTelos zahrnuje všechny potřeby moderního workforce managementu a automatizuje celý workforce management cyklus od předpovědi objemu komunikací, přes plánování kapacit pro příchozí i odchozí provoz, sběr požadavků operátorů, plánování směn, operační řízení provozu, až po reporting.

AristoTelos je modulární systém, který se dokáže přizpůsobit specifickým potřebám zákazníků od velkých kontaktních center po malé týmy se specifickými způsoby plánování směn. Předpovědi objemu komunikací, plánování kapacit a plánování směn jsou založené na vyspělých matematických modelech, jejichž řešení zaručuje optimální výsledky z hlediska zajištění provozu kontaktního centra i spokojenosti operátorů s naplánovanými směnami.

Uživatelské rozhraní systému AristoTelos je tvořené responsivní webovou aplikací, prostřednictvím které jsou všem uživatelům kdykoliv, odkudkoli a z jakéhokoliv zařízení přístupné všechny funkce systému, které odpovídají nastavení jejich přístupových práv. Operátoři mají kdykoliv k dispozici aktuální plán směn a mohou si zadávat požadavky na budoucí období nebo změnové požadavky v rámci probíhajícího měsíce. Manažeři mají vždy přehled o aktuálním stavu a schvalování změnových požadavků je práce na pár vteřin, kterou lze provést odkudkoliv. Práce se systémem AristoTelos je velmi intuitivní a nevyžaduje žádné speciální školení.

System AristoTelos plánuje příchozí provoz, odchozí provoz i back office činnosti, včetně jejich kombinací. Díky podpoře různých typů provozů je vhodný jak pro kontaktní centra zabývající se převážně zákaznickou podporou, tak pro komerční a kampaňová kontaktní centra s převážně odchozím provozem.

## Plánování kampaní

Efektivní plánování kampaní je nezbytné zejména pro komerční kontaktní centra, jejichž náklady jsou přísně hlídány. I v zákaznických kontaktních centrech se však dají dobrým plánováním odchozího provozu ušetřit značné prostředky.

## Vstupní informace o kampaních

Součástí zadání kampaně jsou informace době trvání, o počtu požadovaných kontaktů, délce kontaktu (dle výsledku: úspěšný, neúspěšný, prodej, atd.), počtu opakovaných volání a o požadovaných výsledcích kampaní. Pokud jsou k dispozici historické záznamy, lze vstupní parametry kampaní získat analýzou dat podobných kampaní, které proběhly dříve. Některé vstupní parametry (např. odvolatelnost) lze nastavovat pro celou kampaň nebo v po detailu jednotlivých dnech v týdnu a hodinách.

Základní údaje	Kampaň	Předpověď	Pravidla	Vzor
Časový interval	1. 7. 2015 - 31. 7. 2015	Cílová dovolatelnost	60	▲▼
Priorita	3	Cílová efektivita	0	▲▼
Počet kontaktů	2500	Dovolatelnost v 1. kole	30	▲▼
Čas efektivního kontaktu	00:08:00	Dovolatelnost ve 2. kole		▲▼
Čas neefektivního kontaktu	00:05:00	Dovolatelnost v dalších kolech		▲▼
Čas negativního kontaktu	00:01:00	Efektivita v 1. kole	0	▲▼
Počet opakování	3	Efektivita ve 2. kole		▲▼
		Efektivita v dalších kolech		▲▼

### Vstupní informace o kampani

Na základě vstupních informací je okamžitě k dispozici výpočet, jaké výsledky kampaň dosáhne a počtu operátorů ve dnech nebo hodinách, které budou potřeba pro úspěšné splnění kampaně.

Základní údaje	Kampaň	Předpověď	Pravidla	Vzor
Člověko-hodiny	231.4			
Člověko-dny	28.9			
Dovolatelnost	1643 (65.7% / 60%)			
Efektivita	613 (24.5% / 30%)			

### Předpověď výsledků kampaně

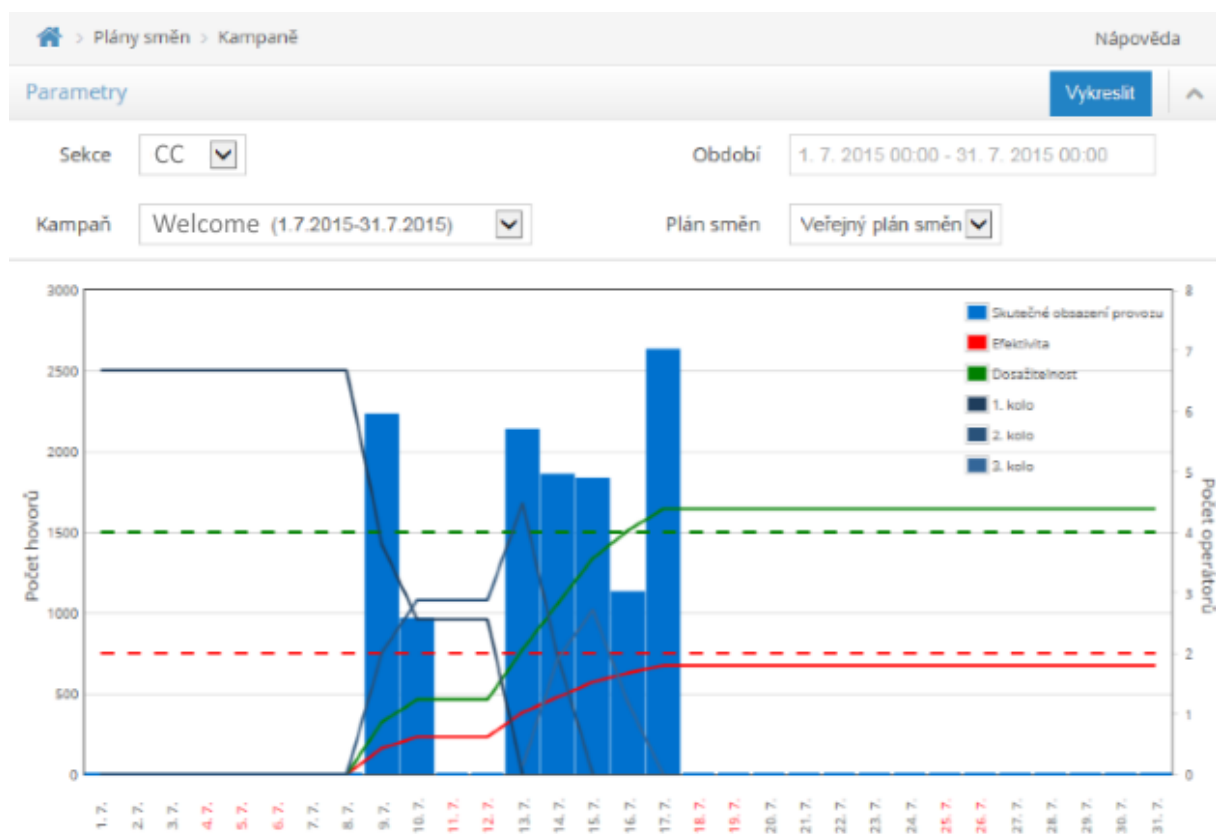
## Plánování směn a operativní řízení

Systém AristoTelos na základě vstupních informací o kampaních vyhodnotí, kolik operátorů a po jakou dobu je třeba na jednotlivé kampaně nasadit, aby byly splněny jejich cíle. Automaticky plánuje směny operátorů tak, aby byly pokryty kapacitní potřeby

jednotlivých kampaní dle jejich priorit, splněny všechny podmínky plynoucí z pracovního práva a vnitřních pravidel KC a v co největší míře bylo vyhověno požadavkům operátorů na jejich směny dny volna.

V průběhu kampaní umožňuje AristoTelos efektivní operativní řízení KC. Operátorům umožňuje online zadávání změnových požadavků a požadavků na výměny směn s jinými operátory, přičemž automaticky kontroluje jejich oprávněnost. O každé změně v plánu směn jsou pak k dispozici záznamy, kdy a kým byla provedena.

Kontrola průběhu kampaní (online po dnech nebo po hodinách), aktuální výsledky a předpověď konečných výsledků s naplánovanými zdroji jsou velmi jednoduché díky přehlednému grafickému výstupu. Kdykoliv v průběhu kampaně jsou k dispozici informace o tom, jakých výsledků bude dosaženo a kdy bude kampaň dokončena. Na základě těchto informací lze efektivně přesouvat operátory mezi jednotlivými kampaněmi nebo operativně zajišťovat/uvolňovat operátory pracující na částečný úvazek.



Online sledování průběhu kampaně

## Reporting

Systém AristoTelos disponuje rozsáhlým reportovacím prostředím, které obsahuje řadu předdefinovaných reportů a umožňuje tvorbu vlastních reportů specifických pro konkrétní provoz. Umožňuje také automatický reporting dat např. pro mzdovou účtárnu.