

 **AristoTelos**

The Workforce Management System

# AristoTelos



## Kontaktní centra

### Zákaznická centra

Nepřetržité provozování

Provozování s nepravidelnými směny



Inbound, outbound

Multi-skill

Různé komunikační kanály



Webová aplikace

Čeština, angličtina

Jednoduchá lokalizace

České pracovní právo

Snadné rozšíření pro další země



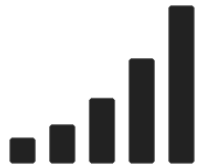
# Workforce Management

## **Cíl WFM**

správný počet spokojených zaměstnanců se správnými znalostmi ve správnou chvíli a na správném místě



# Proces plánování



## Plánování optimálních kapacit

- Předpověď objemu komunikací
- Určení počtu potřebných zaměstnanců
- Optimalizace směn



## Sběr požadavků zaměstnanců

- Online
- Dovolené, volna
- Preferované směny



## Automatické plánování směn

- Splnění nutných podmínek
- Optimalizace ostatních požadavků



## Operativní řízení provozu

- Změnové požadavky
- Burza směn
- Náhrady při absenci
- Operativní změny
- Simulace provozu



## Reporty

- Mzdová účtárna
- Automatické SAP, Navision
- Management
- Zaměstnanci

# Plánování optimálních kapacit



## **Předpověď počtu komunikací**

Komunikační kanály, znalosti  
Periodické trendy  
Výjimečné události



## **Určení počtu operátorů pro dosažení požadované kvality obslužnosti**

Po dnech a hodinách (půlhodinách)



## **Optimalizace typů a obsazení směn**

pro zajištění správného počtu operátorů  
se správnými znalostmi v každém  
časovém okamžiku při dosažení  
minimálních nákladů

# Plánování směn

## Vždy splněno



- Požadované naplnění kapacit provozu
- Fond pracovní doby zaměstnanců
- Přestávky mezi směnami
- Volno během pracovního týdne
- Počet odpracovaných směn a aktivit

## Optimalizováno



- Požadavky na práci a na volno
- Preferované začátky směn
- Preferované aktivity
- Zvýhodnění zaměstnanců podle seniority
- Penalizace nadměrného počtu požadavků

# Řízení provozu



## Rozhraní podobné Excelu

Intuitivní ovládání

Detailní informace o každé směně a její historii



## Kontroly

Splnění pracovní doby

Dodržování pracovního práva

Vnitřních pravidel organizace



## Změny plánů

Manuální změny

Změnové požadavky

Výměny směn

Náhrada při absenci



## Vyhodnocení

Předpověď vlivu změn na provoz

Předpověď vlivu nárůstu/  
poklesu počtu komunikací

Porovnání předpovědí se  
skutečností

# Porovnání s konkurencí

## Zlatá střední cesta



### Plánování v Excelu

- + Nízká cena licencí
- Cena vývoje
- Časově náročné
- Kvalita plánování



### Velké manažerské systémy

- Vysoká cena licencí
- Nízká flexibilita
- Bez lokální podpory
- Lokalizace