



AristoTelos

System pro optimalizaci a řízení lidských zdrojů

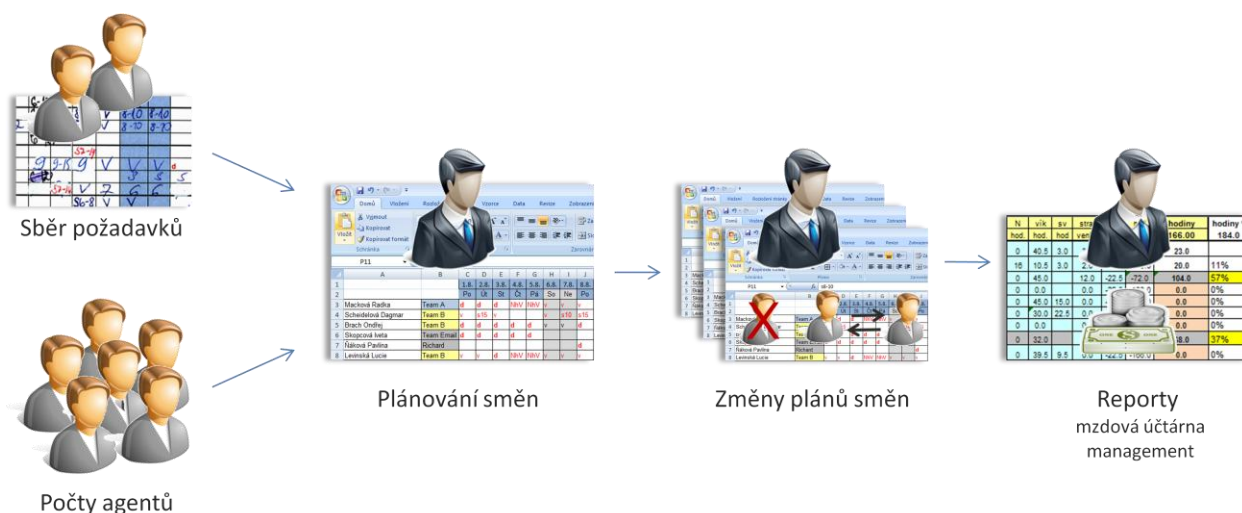
Workforce management systém AristoTelos

AristoTelos je softwarové řešení pro optimalizaci a řízení lidských zdrojů v kontaktních centrech. Mezi hlavní cíle systému AristoTelos patří optimalizace plánování lidských zdrojů, pomoc manažerům při řízení lidských zdrojů a maximální přizpůsobení se požadavkům zaměstnanců. AristoTelos je pro účely plánování automaticky nastaven na dodržování českého pracovního práva a umožňuje individuálně definovat specifická pravidla kontaktního centra.

Uživatelské rozhraní systému AristoTelos je tvořeno webovou aplikací, se kterou mohou prostřednictvím webových prohlížečů pracovat všichni zaměstnanci i management kontaktního centra. Jednotliví uživatelé mají v aplikaci nastaveny role podle jejich funkcí, které v kontaktním centru v procesu plánování lidských zdrojů zastávají. Přístupy ke specifickým funkcím systému AristoTelos se pak liší podle přidělených rolí.

Proces plánování směn

Proces plánování směn začíná zpravidla sběrem požadavků zaměstnanců na dané plánovací období. V následující fázi probíhá plánování směn, a to na základě požadovaného počtu zaměstnanců s určitými znalostmi na určitý čas. V průběhu plánovacího období jsou směny měněny podle aktuální situace nebo vyměňovány mezi zaměstnanci. Po uplynutí plánovacího období jsou všechny potřebné údaje o vykonané práci a dnech pracovního volna zaměstnanců předávány mzdové účtárně.



Plánování směn v systému AristoTelos

AristoTelos implementuje celý proces plánování směn a poskytuje uživatelům komfort v podobě automatizace a zjednodušení tohoto procesu. Ve vašem kontaktním centru se tak díky systému AristoTelos budete moci rozloučit se složitými excelovskými tabulkami, časově náročným manuálním plánováním směn a mnohdy neefektivní komunikací mezi zaměstnanci a managementem.

Zadávání požadavků zaměstnanců

Manažer v aplikaci AristoTelos nejprve vytvoří plánovací období s konečným datem pro zadávání požadavků. Po vytvoření plánovacího období mohou zaměstnanci zadávat své požadavky na směny a různé typy pracovního volna, přičemž požadavky na dovolenou lze pro potřeby dlouhodobého plánování zadávat v průběhu celého roku. Systém AristoTelos

automaticky kontroluje nárok na dovolenou či náhradní volno a nedovolí zaměstnanci jeho překročení. Individuálně je také možné nastavit limitní počet požadavků určitého typu. Požadavky mohou zaměstnanci zadávat až do konečného data pro zadávání požadavků, po jehož uplynutí může manažer přikročit k tvorbě plánu směn.

Zobrazené požadavky Požadavky všech Obnovit Exportovat do Excelu
< Měsíc < Týden < Den Zobrazené období od 1.6.2011 do 30.6.2011
Plánovací období pro zápis požadavků
Červen 2011: 1.6.2011-30.6.2011, Datum uzávěrky zadávání požadavků: 10.5.2012

Zaměstnanec	1.6.	2.6.	3.6.	4.6.	5.6.	6.6.	7.6.	8.6.	9.6.	10.6.
Bočanová Petra	S14		S11	V	V	NV	D	D	D	D
Dostál Jiří				S22		V	S12			
Hradecká Martina	S6	S6	S10	V	V				S22	
Jirsová Sylva				S10						S8
Kolář Tomáš	S6	S6	S9	S6	V	S12	S6	S6	V	V
Krásná Barbora	V	S7	S10	S6	S6	S9	S6	V	S6	S11
Kratochvíl Radek			S7	V	V	S11		S7		S6

Plánování směn

Prvním krokem manažera při samotném plánování směn je buď odsouhlasení, nebo zamítnutí požadavků zaměstnanců. Odsouhlasené požadavky budou při plánování směn automaticky splněny, zamítnuté nebudou brány v úvahu. Třetí možností je ponechat rozhodnutí o odsouhlasení nebo zamítnutí požadavků na optimalizačním algoritmu, před jehož spuštěním je provedena kontrola vstupních dat. V případě kolize, která znemožňuje vytvořit plán směn, je manažer upozorněn na její zdroj a vyzván k úpravě dat. Při tvorbě plánu směn jsou brány v úvahu požadované počty zaměstnanců, jejich pracovní smlouvy, jejich požadavky a všechny ostatní relevantní skutečnosti. Manažer může vytvořit neomezený počet plánů směn, které je dále možné libovolně upravovat. V konečné fázi plánování zveřejní manažer ten plán směn, se kterým je nejvíce spokojen. Zaměstnancům je tak pro každé plánovací období viditelný pouze jeden aktuálně veřejný plán směn.

Změny plánů směn

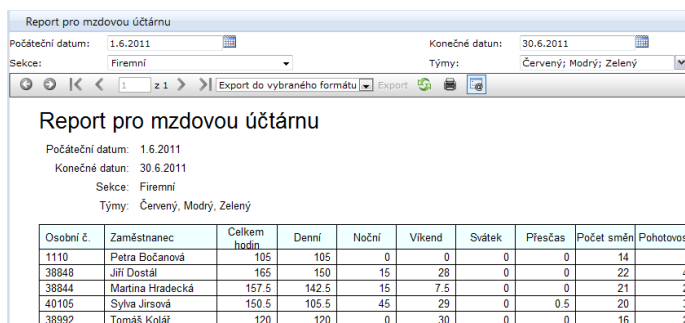
Plány směn může manažer kdykoliv ručně měnit tak, jak to vyžaduje aktuální situace v kontaktním centru nebo na základě individuálních žádostí zaměstnanců. Efektivní komunikaci mezi zaměstnanci a manažerem umožňuje rozhraní pro žádosti o změnu směn. Manažer je o žádosti na změnu směny informován zprávou na úvodní stránce aplikace, případně emailem. Během několika kliknutí může ověřit, zda je možné žádosti zaměstnance vyhovět, a žádost odsouhlasit nebo zamítnout. Při každé změně plánu směn je kontrolováno požadované obsazení kontaktního centra i dodržování pracovněprávních norem. Konečné rozhodnutí, zda nerespektovat některé z nastavených pravidel, je však vždy na manažerovi.

Burza směn

AristoTelos umožňuje každému zaměstnanci nabídnout svoji směnu k výměně na burze směn. Ostatním zaměstnancům, kteří mohou tuto nabízenou směnu obsadit, umožňuje navrhnout k výměně protisměnu. Po akceptaci výměny původně nabízejícím zaměstnancem je žádost o výměnu směn zaslána manažerovi, který může výměnu odsouhlasit nebo zamítnout. V případě odsouhlasení žádosti je výměna automaticky provedena. Oba zúčastnění zaměstnanci jsou o odsouhlasení, resp. o zamítnutí výměny informováni.

Reporty

Součástí systému AristoTelos je přehledné reportovací prostředí s možností zobrazit přehledy pro jednotlivé zaměstnance i souhrny pro celé kontaktní centrum. Reporty je možné opakovaně zobrazovat, tisknout či exportovat do několika různých formátů. Efektivní komunikaci mezi kontaktním centrem a dalšími odděleními společnosti, například mzdovou účtárnou, zajišťuje automatické generování a rozesílání reportů.



Osobní č.	Zaměstnanec	Celkem hodin	Denní	Noční	Víkend	Svátek	Přesčas	Počet směn	Pohotovost
1110	Petra Bočanová	105	105	0	0	0	0	14	
38848	Jiří Dostál	165	150	15	28	0	0	22	4
38844	Martina Hradecká	157.5	142.5	15	7.5	0	0	21	2
40105	Sylva Jirsová	150.5	105.5	45	29	0	0.5	20	3
38992	Tomáš Kolář	120	120	0	30	0	0	16	2

Najímání zaměstnanců na částečný úvazek

V mnoha kontaktních centrech pracují studenti či zaměstnanci na částečný úvazek, kteří jsou k dispozici pouze v určitých termínech. V takových případech je možné využít rozhraní pro rezervaci směn. Nejprve je automaticky nebo manažerem vytvořena nabídka směn, které je třeba obsadit. Po zveřejnění nabídky si mohou jednotliví zaměstnanci konkrétní směny rezervovat. Po uplynutí doby určené k rezervaci jsou vyřešeny vzniklé konflikty a potvrzené směny jsou zařazeny do plánu směn.

Spolupráce s agenturami práce

Systém AristoTelos umožňuje přímé najímání pracovníků z externích agentur práce. V případě potřeby vytvoří manažer kontaktního centra pro agenturu objednávku. Pověřený pracovník agentury je o požadavku kontaktního centra informován a prostřednictvím webového rozhraní pro externí agentury tuto objednávku potvrdí nebo zamítne. Potvrzené objednávky se automaticky převedou na požadované směny a zahrnou se do aktuálního plánu směn.

Předpověď objemu práce a požadovaného počtu zaměstnanců

Předpověď počtu hovorů nebo emailů na jednotlivých skillech je nezbytnou součástí plánování směn v kontaktních centrech s proměnlivým zatížením. Tato předpověď je prováděna na základě historických dat kontaktního centra a upravována podle předpokládaných a aktuálně i nepředpokládaných událostí. Z předpovězeného objemu práce se vypočítává požadovaný počet zaměstnanců s danými dovednostmi potřebných v kontaktním centru v danou dobu, tak aby bylo dosaženo požadovaného SLA. Plánování směn je následně prováděno s cílem dosáhnout naplnění vypočteného počtu zaměstnanců.

Verze WFM systému AristoTelos

Verze	Popis
Standard	Verze Standard je určena pro kontaktní centra se stabilními požadavky na obsazení, tzn. pro kontaktní centra, ve kterých počet přítomných zaměstnanců určuje manažer. Verze Standard je také vhodná pro back office oddělení kontaktních center a ostatní provozy hromadné obsluhy.
Enterprise	Verze Enterprise je určena pro kontaktní centra s proměnlivým zatížením, jejichž požadovanou obsazenost zaměstnanci je nutné vypočítat z předpovězeného objemu práce. Verze Enterprise obsahuje navíc oproti verzi Standard modul pro předpověď objemu práce, automaticky určuje požadovanou obsazenost kontaktního centra, implementuje specifický routing kontaktního centra, simuluje jeho provoz a předpovídá dosahované SLA.

Specifikace Verze Standard

Struktura kontaktního centra
Rozdělení kontaktního centra do samostatných sekcí
Zpráva jednotlivých sekcí oprávněnými manažery
Nahlížení do plánů jednotlivých sekcí oprávněnými uživateli
Nezávislé nastavení vlastností jednotlivých sekcí
Nezávislé plánování směn pro jednotlivé sekce
Rozdělení zaměstnanců sekcí do týmů
Zaměstnanci
Role podle funkce v procesu plánování směn
Pracovní úvazky a smlouvy zaměstnanců
Dovednosti a činnosti, které může zaměstnanec vykonávat
Směny, ve kterých může zaměstnanec pracovat
Nastavení minimálních a maximálních limitů počtů jednotlivých směn
Preference zaměstnanců na pracovní dobu
Možnost zohlednění seniority při plánování směn
Požadavky zaměstnanců
Zadávat požadavků na dovolenou na celý kalendářní rok
Zadávat požadavků na práci a volno na nadcházející plánovací období
Druhy požadavků: směna, volno, dovolená, neplacené volno, náhradní volno, nemoc, placené volno, ošetřování člena rodiny
Možnost definování vlastních druhů požadavků
Nastavení práv zaměstnanců na zadávání jednotlivých druhů požadavků
Možnost omezení počtu jednotlivých druhů požadavků
Kontrola nároku na dovolenou a náhradní volno
Plánování směn
Nastavení požadovaného počtu zaměstnanců s určitými dovednostmi přítomných v KC v určité době
Odsouhlasení nebo zamítnutí požadavků zaměstnanců manažerem
Automatické odsouhlasení nebo zamítnutí požadavků

Kontrola proveditelnosti plánování
Identifikace kolizních míst znemožňujících vytvoření plánu směn a návrhy k jejich odstranění
Automatická tvorba optimálních plánů směn
Dodržování pracovně právních norem
Návaznost na předchozí plánovací období
Možnost použití vstupního plánu směn a automatické naplánování chybějících směn
Optimalizace plánu dle definovaných pravidel, možnost nastavení závažnosti jednotlivých vlivů (požadavků zaměstnanců, seniority, limitů na počet směn) při plánování směn
Plány směn – Manažer
Intuitivní uživatelské rozhraní pro práci s plány směn, graficky podobné tabulkám v Excelu
Kontextová nápověda a menu pro práci se směnami
Vytváření, úprava a odstraňování směn
Vytváření kopií plánů směn
Jeden veřejný plán směn přístupný zaměstnancům
Provádění úprav v neveřejných plánech směn, zveřejnění plánu směn po dokončení úprav
Kontrola dodržování zákonných norem a pravidel kontaktního centra
Informace o počtech směn jednotlivých zaměstnanců podle času a vykonávaných aktivit
Přehled žádostí o změnu směn a výměn směn na burze
Informování manažera prostřednictvím zpráv na úvodní stránce nebo emailem o nových žádostech na změnu a výměnu směn
Odsouhlasení nebo zamítnutí žádostí o změnu a výměnu směn
Export plánů směn do Excelu
Plány směn - Zaměstnanci
Žádosti o změnu data a času směny
Žádosti o zrušení směny
Žádosti o výměnu směny za dovolenou nebo jiný druh volna
Výměna směn na burze – automatické ověření možnosti výměny vybraných
Informování zaměstnanců prostřednictvím zpráv na úvodní stránce aplikace nebo emailem o odsouhlasení nebo zamítnutí jejich žádosti o změnu či výměnu
Možnost zadávání preferovaných časů práce a začátků směn
Přehledy odpracovaných směn, odpracovaných hodin a dnů pracovního volna
Uživatelské nastavení pro jednotlivé zaměstnance
Najímání studentů a pracovníků na částečný úvazek
Identifikace neobsazených směn
Automatické nebo manuální vytváření nabídek na neobsazené směny
Rezervace nabízených směn zaměstnanci
Řešení konfliktů při vícenásobné rezervaci směn a obsazení nerezervovaných směn
Zahrnutí potvrzených rezervací do plánů směn
Spolupráce s agenturami práce
Identifikace neobsazených směn
Vytváření objednávek pro agentury práce
Potvrzování objednávek pověřeným pracovníkem agentury práce
Zahrnutí směn z potvrzených objednávek do aktuálních plánů směn

Reporty
Report pro mzdovou účtárnu
Přehled směn zaměstnanců
Přehled směn a volna
Přehled odpracovaných hodin
Přehled směn podle jejich začátku a podle činnosti
Přehled naplánované roční dovolené
Přehled výběru a zůstatku dovolené
Přehled objednávek agenturám práce
Přehled hodin odpracovaných pracovníky agentur práce
Možnost vlastní definice dalších reportů
Lokalizace
Česká a anglická verze
Automatická volba jazyka podle nastavení webového prohlížeče
Možnost lokalizace do jiných jazyků
Architektura
Uživatelské rozhraní: Webový prohlížeč
Webový server: MS IIS, .NET Framework 4.0
Datové úložiště: MS SQL Server
Aplikační server: Windows Server, .NET Framework 4.0
Systém může být nainstalován na jednom serveru nebo pro optimalizaci výkonu rozdělen na více fyzických či virtuálních serverů
Komunikace mezi webovou aplikací a aplikačním serverem je zajištěna pomocí WCF služeb

Specifikace Verze Enterprise

Enterprise vs. Standard
Verze Enterprise obsahuje všechny funkce verze Standard
Předpověď objemu práce a potřeby lidských zdrojů
Předpověď objemu práce na jednotlivých komunikačních kanálech (příchozí hovory, odchozí hovory, emaily) a na dovednostech/skillech na několik týdnů dopředu
Možnost ruční úpravy předpovězeného objemu práce pro případ očekávaných i nenadálých situací
Výpočet optimálního stavu počtu zaměstnanců a nastavení směn v kontaktním centru pro dosažení požadované míry obslužnosti
Simulace provozu kontaktního centra
Simulace reálného provozu kontaktního centra s naplánovanými směnami, jejímž výsledkem je přepokládaná míra obslužnosti
Akceptace změn v plánech směn podle výsledků simulace
Optimalizace provozu kontaktního centra na základě výsledků simulací s různými parametry