



# AristoTelos

## Co je AristoTelos

- Software pro optimalizaci počtu agentů v call centrech, plánování pracovní doby a reporting
- Produkt mladé dynamické české firmy Matematické a Statistické Projekty a Software s.r.o. (MSPS)
- V řečtině Aristo Telos znamená „Nejlepší Výsledek“. Děláme vše pro to, aby se úspěšnost při nasazení co nejvíce přiblížila názvu.

## Pro koho je AristoTelos určen

- AristoTelos byl vyvinut pro střední a menší call centra, ale může být použit i pro call centra čítající sto a více agentů
- Pro jednoduchá i multi-skill call centra (například call centra s multilingválními agenty operujícími na různých jazykových linkách)
- Pro call centra provozující aktivní (outbound) i pasivní (inbound) telemarketing

## Co AristoTelos umí a může Vašemu call centru přinést

- Efektivně a operativně řídit počet agentů v call centru, plánovat přestávky, školení, dovolené
- Odhalit a předejít nedostatečnému počtu agentů pro dosažení požadované míry obslužnosti (Service Level)
- Vybrat z uvažovaných sestav agentů a jejich dovedností tu nejoptimálnější (v případě multi-skill call center)
- Předpovídat počty hovorů na několik týdnů dopředu
- Přehledně graficky prezentovat veškeré informace o provozu call centra, které potřebujete znát pro jeho efektivní řízení
- Komunikovat v českém a anglickém jazyce s možností rozšíření o další jazykové mutace

## Kde AristoTela používají

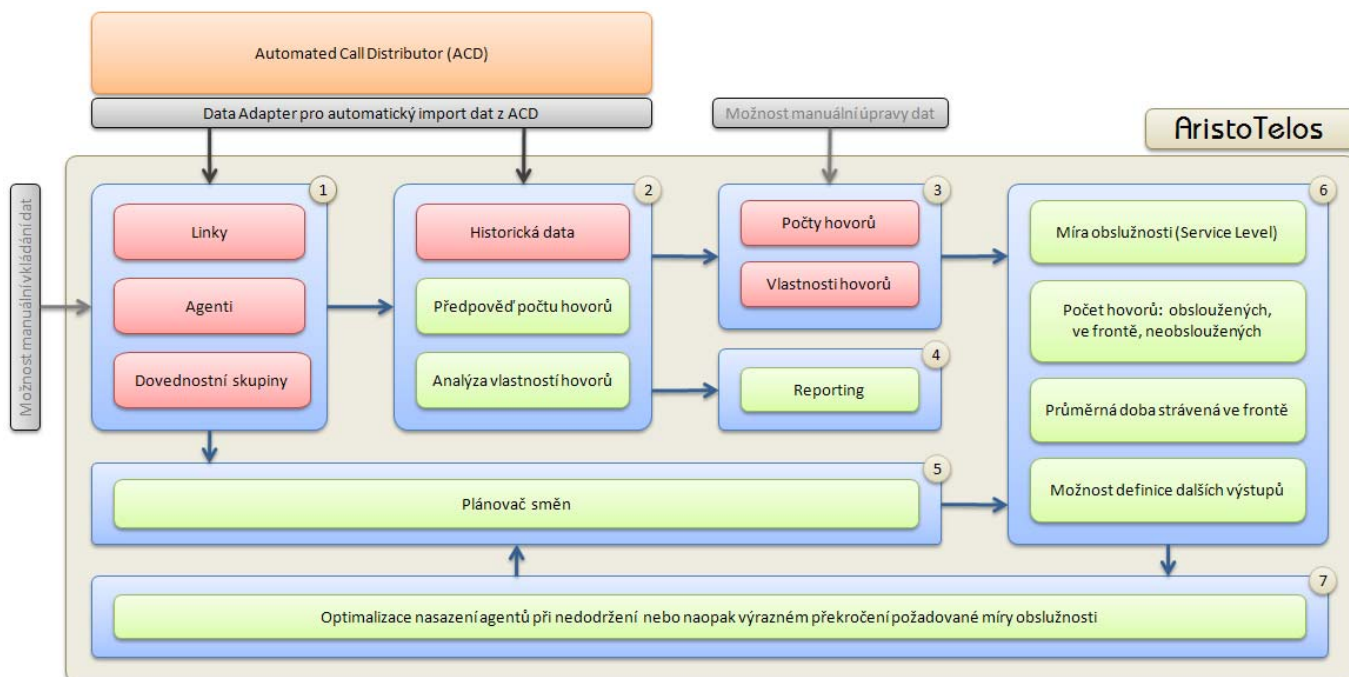
- V současné době je AristoTelos používán v multi-skill call centru Olympus, kde je možno prezentovat jeho použití v provozu

## V čem je AristoTelos lepší než erlangovy kalkulačky

- Výpočet pomocí AristoTela neobsahuje zjednodušení, která jsou v erlangových kalkulačkách
- AristoTelos pracuje s jednotlivými agenty, umožňuje plánovat směny a tvořit nezbytné reporty
- Je vhodný pro multi-skill call centra



## Schéma AristoTela a postup při optimalizaci lidských zdrojů v call centru



### 1. Definice základních dat

Linky, agenti a dovednostní skupiny jsou základní datové jednotky AristoTela, které je možné importovat z Automatického distributoru hovorů (ACD) nebo případně upravit ručně.

### 2. Analýza historických dat

Pro předpověď počtu hovorů na následující období a získání potřebných vlastností hovorů je třeba pečlivá matematická a statistická analýza historických dat z databáze ACD. Po nalezení optimálních parametrů pro vaše call centrum probíhá tato analýza automaticky bez nutnosti manuálního zásahu.

### 3. Možnost manuálního vložení počtu hovorů

Pokud v ACD nejsou potřebná historická data, odhadované počty a vlastnosti hovorů lze vložit manuálně. AristoTela je tedy vhodný i pro nová call centra, která zatím nemají potřebná data v ACD.

### 4. Reporting

Počty hovorů, míry obslužnosti (Service Level), délky hovorů pro linky i agenty a další cenné informace seskupené po libovolném časovém období lze pomocí AristoTela získat jednoduše ve formě přehledných grafů.

### 5. Plánovač směn

Plánovač směn je intuitivní grafický nástroj pro plánování nasazení agentů ve směnách, plánování pauz, školení, návštěv lékaře atd. Všechna nastavení se dají kdykoli uložit a načíst, takže naplánovat zítřejší den je pro manažera call centra otázka několika minut.

### 6. Přehled výsledků

Po naplánování nasazení agentů provede AristoTela výpočet míry obslužnosti, počtu obslužených hovorů, hovorů ve frontě a neobslužených hovorů, průměrné doby strávené ve frontě a dalších výstupů. Na jejich základě AristoTela vyhodnotí, zda bylo dosaženo požadované míry obslužnosti.

### 7. Optimalizace nasazení agentů

V případě nedosažení nebo naopak při výrazném překročení požadované míry obslužnosti se nasazení agentů optimalizuje pomocí plánovače směn, dokud není dosaženo požadované úrovně.