



Kontrola dodržování plánu směn

Adherence

Sledování stavů operátorů

# AristoTelos

Systém 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, odkudkoliv 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.

Systém 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.

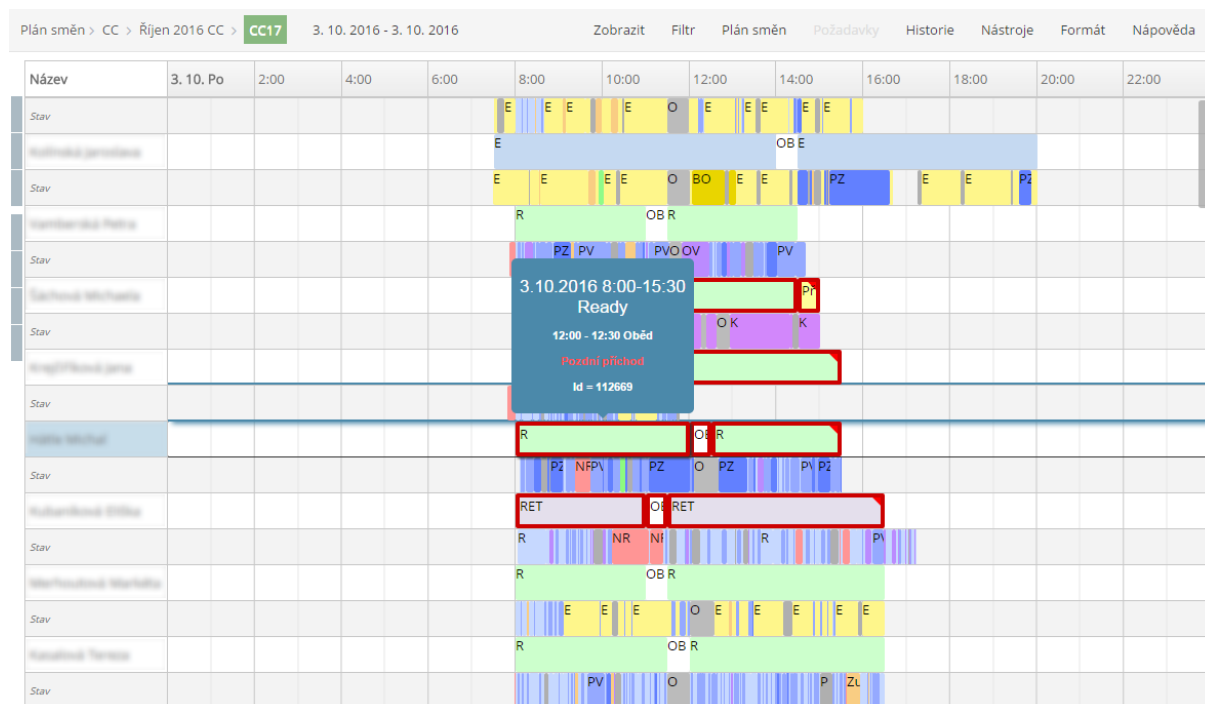
## Kontrola dodržování plánu směn (adherence)

AristoTelos umožňuje kontrolovat a porovnávat činnosti naplánované v plánu směn se skutečnými stavy operátorů z telefonie. Znárodnění stavů operátorů je online v přehledné grafické podobě v detailním rozlišení nebo v souhrnných reportech umožňujících kontrolu, jak jednotliví operátoři dodržují naplánované směny, časy obědových přestávek, jak využívají jednotlivé „not ready“ stavy, a dalších zajímavých ukazatelů.

Import stavů operátorů je možný z jakéhokoliv telefonie nebo jiného systému přiřazujícího zaměstnancům pracovní úkoly. V současnosti je realizované propojení na Cisco, Genesys, SAP BCM, Daktela a Aastra.

## Detailní informace o stavech agentů

V plánu směn na konkrétní den lze zapnout stavy operátorů, které se pro každého operátora zobrazí na řádce pod jeho směnou. Stavy operátorů se načítají online, jak probíhají jejich změny v telefonii. U každého stavu se po najetí kurzoru myši objeví jeho typ a časový interval trvání.



Zobrazení směn a stavů operátorů v řádce „Stav“ pod směnou

## Automatická kontrola dodržování plánu směn

V systému AristoTelos lze nastavit automatické kontrolování dodržování plánu směn a interních pravidel kontaktního centra. Při nedodržení definovaných pravidel se příslušná směna označí chybovým stavem (červeným orámováním). Na plánu směn lze pak jednoduše identifikovat, kterým směnám by měl supervizor věnovat pozornost a má možnost porovnat plán se skutečnými stavy operátora během pracovní doby.

Příklady implementovaných pravidel jsou:

- Pozdní příchod (login více než definovaný počet minut po začátku směny)
- Brzký odchod (login dříve než definovaný počet minut před koncem směny)
- Nedodržení času oběda (obědová přestávka nesouhlasí s naplánovanou)
- Čas stavu překročen (čas v jednom nebo kombinaci typů stavů překročil definovaný limit)
- Stav mimo dovolený interval (časový interval daného stavu je mimo povolený časový interval)

Samozřejmostí je možnost definice další typů pravidel dle potřeb kontaktního centra.

## Online kontrola dodržování plánu směn

Operátoři, kteří v danou chvíli nejsou ve stavu, který odpovídá jejich naplánované aktivitě (jsou v tzv. neadheretním stavu), jsou na plánu směn zobrazeni červeně.

## Reporting

V systému AristoTelos lze využít mnoho předdefinovaných reportů nebo si definovat vlastní reporty v intuitivním grafickém prostředí. V rámci kontroly dodržování plánu směn a sledování stavů operátorů lze využít několik typů reportů.

### **Detailní přehled stavů operátorů**

Zobrazuje detailní sled stavů operátorů s přesností na vteřiny.

### **Souhrn stavů operátorů, souhrn neadherentních stavů**

Celkový přehled o časech strávených operátory ve vybraném období v jednotlivých stavech. Celkový přehled o časech strávených operátory ve stavech, které nebyly v souladu s plánem směn (neadheretních stavech).

### **Přehled chybových stavů směn**

Počet jednotlivých chybových stavů směn za vybrané období po operátorech.