

WFM FILOZÓFIÁK



{ solutions with finesse }



Solutions with Finesse

Mit nevezünk mi workforce menedzsmentnek?

- Ha tervezni
- Megvalósítani
- Nyomonkövetni
- Értékelni szeretnénk
 - Jól tipizálható,
 - nagy mennyiségben ismétlődő (nem projekt menedzsment!),
 - hasonló jellegű (hasonló tudást igénylő és hasonló ideig tartó) feladatok
 - Jól tipizálható
 - Nagy mennyiségű
 - Hasonló jellegű (hasonló tudású, és hasonló igényekkel rendelkező), azaz egymással menedzsment szinten felcserélhető dolgozók által történő elvégzését
 - Úgy hogy több feladat elvégzése párhuzamosan történik



A WFM tárgyát képező rendszer



WFM filozófiát befolyásoló tényezők

Elsődleges tényezők:

- Service level fontossága
- Relatív létszám
- Dolgozói szempontok fontossága
- Forgalom tervezhetősége

Nem befolyásoló tényezők:

- Munka törvénykönyv
- Tevékenységek számossága

Másodlagos tényezők:

- Outsource kapacitás igénybevétele lehetséges-e?
- Kimenő hívások?
- Multimédia?
- Back-office?
- Tevékenységek dinamikája
- Mennyire speciális a tevékenység? (fluktuáció ktg)



	Service level	Létszám	Erőforrás szempont
Forgalom jellege	Túlültetés	→ ←	→ ←
Erőforrás Szempont	→ ←	Nincs ellentét	-
Létszám	→ ←	-	-



Service level

Mennyire fontos szempont a service level? Ez a verseny intenzitásától függ:

- Telkó szolgáltatók contact centerei: igen erős
- Outsource contact centerek: igen erős
- Pénzügyi szolgáltatók (bankok, biztosítók) contact centerei: erős
- Közmű szolgáltatók contact centerei: gyenge
- Back office területek (pl.szolgáltatók belső IT ügyelete): gyenge

Mekkora a relatív rendelkezésre álló létszám?

- Túlültetett
- Optimális
- Alulültetett: SL nem fontos, vagy nem teljesíthető





Dolgozói szempontok fontossága

Lehetséges – dolgozókra vonatkozó – szempontok

- Mindig a tervező által meghatározott számú dolgozó legyen
- Minden dolgozó ugyanannyi órát dolgozzon
- Minden dolgozónak egy-egy műszaktípusból ugyanannyi legyen
- Egy dolgozónak egy adott időszakban (héten v. hónapban) csak egyféle műszak típusa legyen
- Egy dolgozónak egy adott időszakban (héten v. hónapban) ugyanakkor kezdődjenek a műszakjai
- Stb



Forgalom jellege

Historikus adatok alapján ill „IQ”-ból

A mesebeli ideális: egyenletes forgalom

Periodikus forgalom: napi, heti, havi és éves ciklusok

Tervezhető nem periodikus forgalom: ismerjük a kilengések okait, vagy mi magunk generáljuk

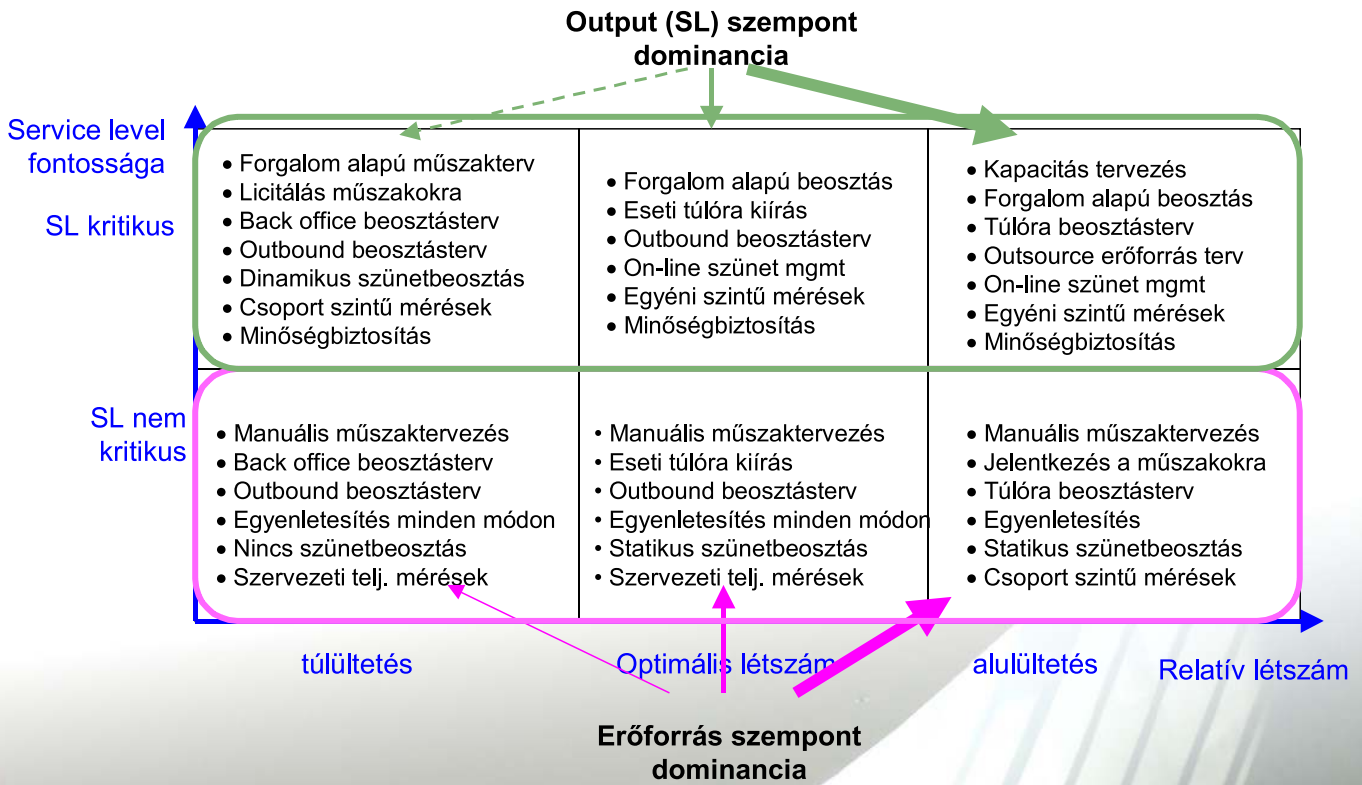
Nem tervezhető forgalom:

- nincsenek adataink, (a contact centerek kezdeti időszaka)
- nem ismerjük a kilengések okait
- ismerjük az okokat, de nem tudjuk jósolni
- mi generáljuk, de nem tudjuk a hatást felmérni



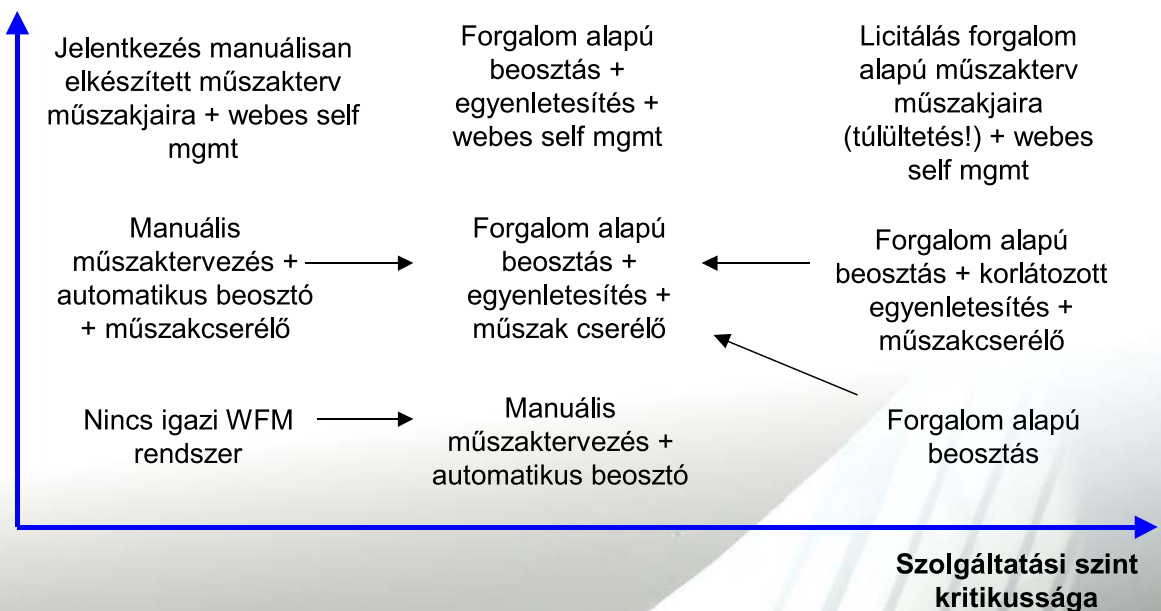


SL vs. relatív létszám



SL és dolgozói igények

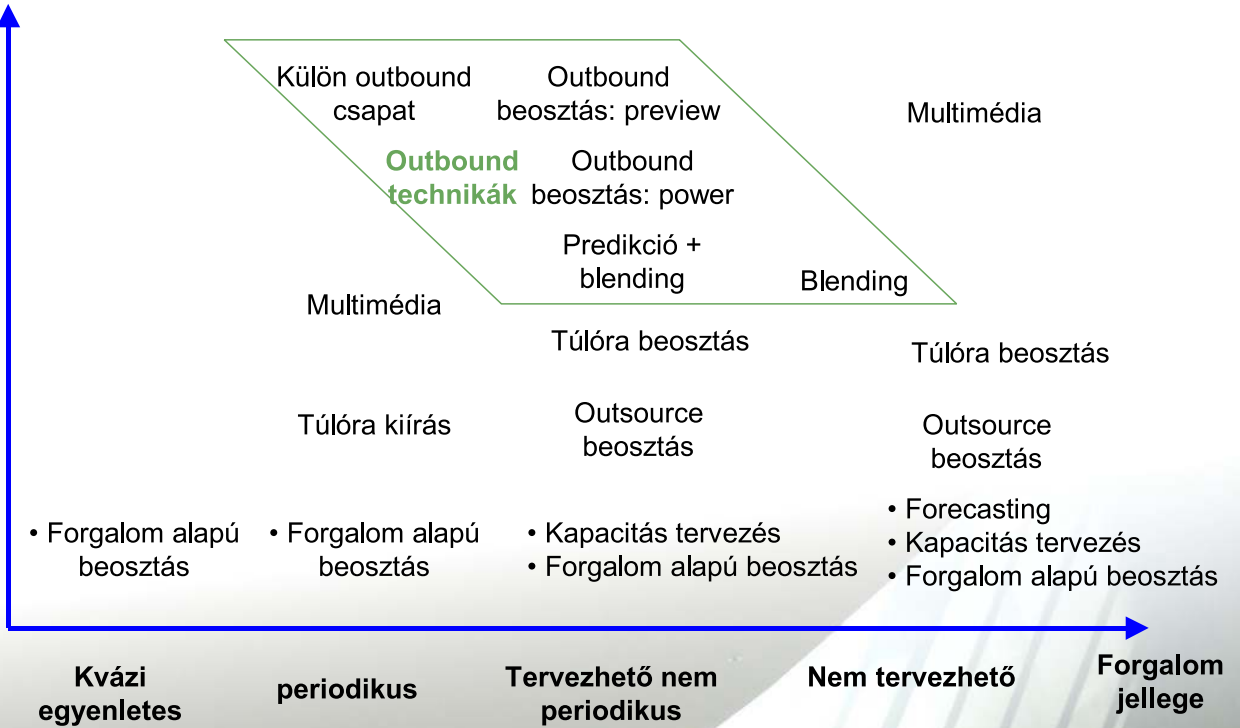
Dolgozói követelmények figyelembe vétele





Forgalom és relatív létszám

Relatív létszám



{ solutions with finesse }



KÖSZÖNÖM A FIGYELMET!