



WORKFORCE MANAGEMENT

DISEÑO | CONSTRUCCIÓN | DIAGNÓSTICO | MEJORA


DATASHEET DE SERVICIO

Desde 2008 ofreciendo operaciones con clientes, soluciones y planes de mejora en estrategia, organización, procesos, modelos de relación con proveedores, planificación, dimensionamiento, cuadros de mando, gestión del conocimiento, procesos de licitación, implantación de soluciones y mucho más.


La utilización de los recursos adecuados en el momento adecuado no es solamente un reto de costes y eficiencia sino, fundamentalmente, de **ofrecer una experiencia memorable** al cliente, evitándole colas y esperas innecesarias, así como planteándole vías alternativas de contacto.

El concepto de *Workforce Management* o gestión de recursos va más allá del entorno del *Contact Center* y las metodologías son aplicables a ámbitos del *field service*, (instalación y mantenimiento) atención presencial, líneas de cajas en distribución y otros múltiples ámbitos de la gestión de las operaciones.

www.onsoluciones.eu

 649 07 70 08

 info@onsoluciones.eu

 91 278 14 84/93 293 34 20

 on-soluciones

 @onsoluciones



Modelos de Previsión

En **ON Soluciones** hemos creado una **metodología propia** para establecer modelos de predicción de la demanda de actividad (viajeros, clientes, llamadas, tareas, interacciones...) a través del análisis de series históricas y determinación de *drivers* y pesos relativos que influyen en la demanda.

Trabajamos con el concepto de **demanda real**, eliminando efectos de sobredemanda derivados por aspectos de falta de dimensionamiento.

Modelos de Dimensionado

Disponemos de capacidades y soluciones para evaluar los esquemas de turnos existentes y comprobar su **optimización**. Realizamos diagnóstico de eficiencias y detectamos oportunidades de mejora, tanto de costes, como de niveles de servicio y mejora de condiciones laborales.

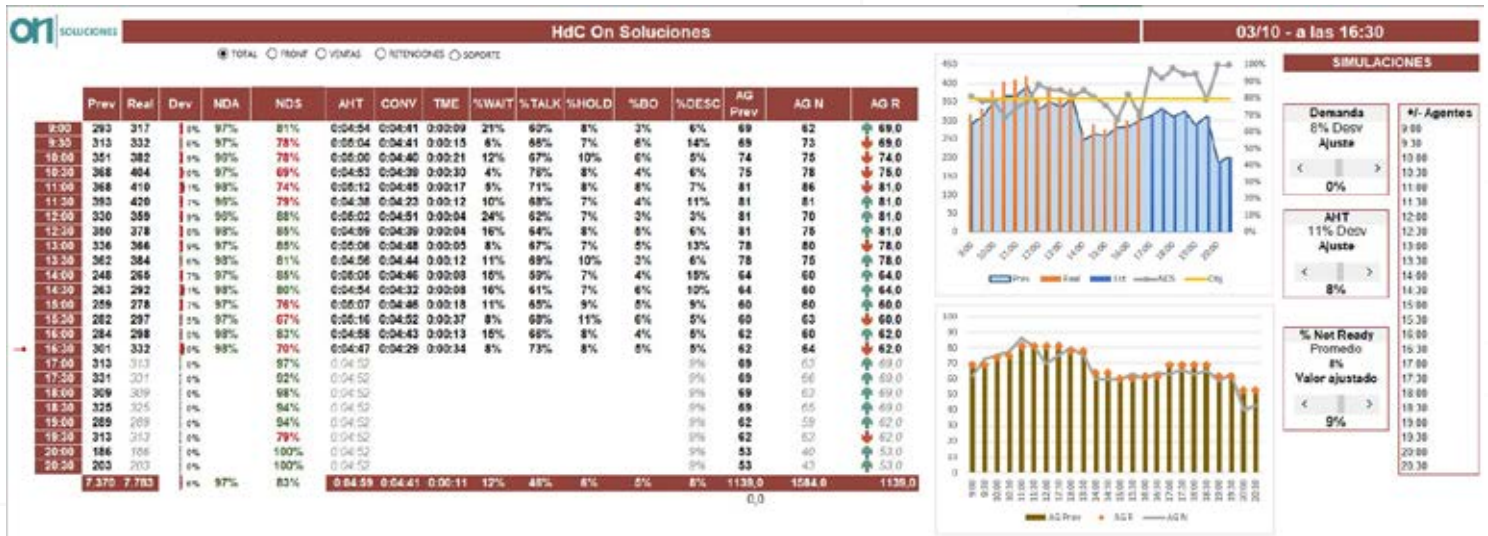
Disponemos de capacidades para el diseño de esquemas de turnos, teniendo en cuenta condicionantes tales como situación de convenios o pactos particulares con los trabajadores.

METODOLOGÍA PROPIA

Modelos de Seguimiento

Realizamos análisis de desviaciones entre los modelos de previsión y la realidad de las operaciones, tanto en series históricas como en tiempo real. Implantamos soluciones de **realtime tracking**.





ORGANIZACIÓN, PROTOCOLOS Y HERRAMIENTAS

Ámbitos de actuación

En los proyectos de *Workforce Management* actuamos sobre:

- La **organización**, tanto en lo que implica de impacto en la organización de turnos como de creación o soporte de los **departamentos de planificación y control** de áreas de operaciones.
- Los **protocolos**, diseñamos los protocolos de actuación del área de planificación y control, así como implantamos las guías de actuación de los trabajadores en aspectos de gestión de pausas, descansos, turnos o formación.
- Las **herramientas**, implantamos soluciones para la conducción de recursos en tiempo real. Modelos de previsión o soluciones para la configuración y control de turnos.

Modos de trabajo

Realizamos esta actividad en modo consultoría, definiendo la operación y asesorando en su implantación o mejora, o bien en un modelo de externalización *BPO (Business Process Outsourcing)*, ejecutando las funciones del área de Planificación y Control de Recursos.