

	WORKFORCE MANAGEMENT	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO WORKFORCE MANAGEMET	Fecha Aprobación: 18/11/2021
	Elaborado por: Alexander Moreno	Aprobado por: Douglas De Moura

1 OBJETIVO

El Workforce Management (WFM) es un conjunto integrado de procesos utilizados para optimizar la productividad del recurso (Estructura administrativa, ejecutivos de servicio y estaciones de trabajo). Enfocados en implementar las mejores prácticas que permitan tener la mayor eficiencia posible en todas las áreas administradas.

Participar en la puesta en marcha de proyectos de inversión y crecimiento mediante la preparación de informes sobre dotaciones técnicas y de equipos humanos, así como, colaborar con otras áreas (Calidad, Formación, Tecnología, Finanzas) en proyectos de mejora inter-departamentales.

Se trata, por tanto, de realizar una planificación estratégica que permita a una empresa estudiar la correlación entre costos, niveles de servicio, ingresos y dotación de personal, para contar con el número adecuado de empleados, con las habilidades adecuadas, en el lugar y en el momento precisos.

2 ALCANCE

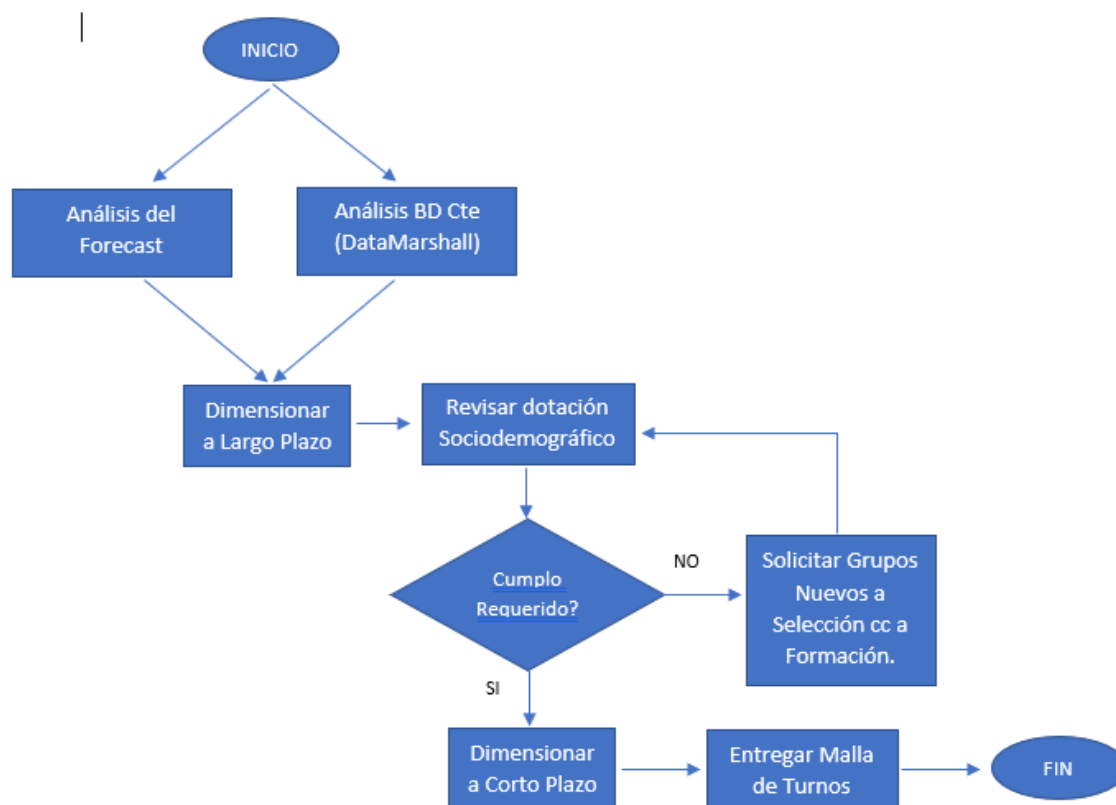
Desde la recepción de datos históricos por parte del cliente, hasta el dimensionamiento de la necesidad y actualización de acuerdo con la proyección comunicada periódicamente por el cliente.

	WORKFORCE MANAGEMENT	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO WORKFORCE MANAGEMET	Fecha Aprobación: 18/11/2021
	Elaborado por: Alexander Moreno	Aprobado por: Douglas De Moura

3 DEFINICIONES

- Dimensionamiento Largo Plazo: Revisión mensual de previsiones.
- Dimensionamiento Corto Plazo: Programación semanal de turnos.
- Administración en tiempo real: Control de Piso.
- NS: Niveles de Servicio.
- AHT o TMO: Tiempo medio en llamada.
- BD: Base de Datos.
- Volumen: Cantidad de llamadas.

4 FLUJO DE PROCESOS



	WORKFORCE MANAGEMENT	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO WORKFORCE MANAGEMET	Fecha Aprobación: 18/11/2021
	Elaborado por: Alexander Moreno	Aprobado por: Douglas De Moura

5 REGISTROS

Registro de reuniones sostenidas con la operación para ver los resultados del mes.

Registros de correos electrónicos enviados a la operación con la dotación proyectada a corto y mediano plazo.

Registros en Excel con las mallas de turnos semanales en donde están los turnos de todos los agentes.

6 DESARROLLO DE ACTIVIDADES

Act.	Secuencia de Actividad	Quien	Qué y Cómo	Registro
1.	Análisis del Forecast + Análisis BD Cliente	6.1 Gerente de WFM y/o Coordinador WFM Data Marshall	Revisa el Forecast y BD enviados por el cliente para calcular la capacidad de recursos que tenemos.	Correo electrónico con Forecast + BD enviado por Cliente con proyección de llamadas.
2.	6.2 Dimensionamiento a Largo Plazo	6.3 Gerente de WFM y/o Coordinador WFM	6.4 Cálculo de dotación necesaria para atender la demanda a partir de los inputs que se tienen para el servicio.	6.5 Plantilla Excel para este cálculo (TEMPLATE PROYECCIÓN DIMENSIONAMIENTO)
	6.6 Administración del	6.7 Analista de Planeación	6.8 Se ingresan las personas nuevas, se	6.9 SOCIODEMOG

	WORKFORCE MANAGEMENT	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO WORKFORCE MANAGEMET	Fecha Aprobación: 18/11/2021
	Elaborado por: Alexander Moreno	Aprobado por: Douglas De Moura

3.	Sociodemográfico		retiran las bajas y se realizan migraciones, todo esto se hace a partir de los correos que envían desde formación, gestión humana y operación.	RÁFICO PLANEACIÓN
4.	6.10 Solicitar Grupos Nuevos	6.11 Gerente de WFM y/o Coordinador WFM	6.12 Pedir a Selección con copia a Formación los grupos necesarios para cumplir con la dotación requerida. A través de un correo con la cantidad de grupos.	6.13 Correo electrónico con formato solicitud al área de selección.
5.	6.14 Dimensionamiento a Corto Plazo	6.15 Analista de Planeación	6.16 Se programan los agentes necesarios para cumplir el requerido a través de una malla de turnos en el que cada agente tiene un turno asignado.	6.17 Plantilla Excel (Sem-XX Malla de turnos del XX Jun al XX Jul-SAGXX) – Según Periodicidad

	WORKFORCE MANAGEMENT	Versión: 1
	PROCEDIMIENTO WORKFORCE MANAGEMET	Fecha Aprobación: 18/11/2021
	Elaborado por: Alexander Moreno	Aprobado por: Douglas De Moura

6.	6.18 Gestión GTR	6.19 GTR	6.20 Seguimiento de la programación en tiempo real para dar cumplimiento a los Niveles de Servicio a través de correos y grupos de WhatsApp para generar las respectivas alertas.	6.21 Correo electrónico con Plantilla Excel (Seguimiento Intervalos XX)
----	------------------	----------	---	---

7 ALINEACIÓN DEL DIMENSIONAMIENTO

Se cuenta con archivo llamado TEMPLATE PROYECCIÓN DIMENSIONAMIENTO el cual se registran datos suministrados por el cliente y se genera tabla con proyecciones de los meses futuros para saber la dotación necesaria para el proyecto, está a su vez nos muestra el comportamiento de la operación frente a su necesidad, diariamente, semanal y mensual.

PRUEBAS DE CALIBRACIÓN: Estas son ejecutadas mensualmente o según necesidad de la operación, tomando complemento (Excel) Erlang donde se ingresan los input (AHT, Volumen, NS, Tiempo en servicio) para calcular el requerido.

En el archivo de témplate de dimensionamiento de calibración se registra en tabla las pruebas realizadas y de identifica responsable de la calibración y Operación o cliente que requiera el dimensionamiento.

8 INDICADORES DE GESTIÓN

Nivel de Servicio: llamadas atendidas dentro del nivel de servicio/cantidad de llamadas entrantes.