



Personaleinsatzplanung im Call-Center mit professioneller Software

Das seit 1988 bestehende Softwarehaus ist Spezialist für Software zur Personaleinsatzplanung und Workforce Management. Gemeinsam mit Call-Center-Experten hat das Unternehmen das spezielle Planungswerkzeug X/TIME®-CallCenter entwickelt.

Die softwarebasierte Planung stützt sich unter anderem auf hinterlegte Erfahrungswerte, was das Aufkommen an Calls und die Erreichbarkeit von Kunden betrifft.

Auch Sondereinflüsse wie Feiertage oder werbliche Aktivitäten, die Auswirkungen auf die Callfrequenz haben, finden in dieser speziellen Lösung Berücksichtigung.

Leistungen:

- Callcenter-Lösungen
- Personaleinsatzplanung
- Softwareanbieter
- Workforce Management
- Personalzeiterfassung

In kaum einer Branche muss das Personal so flexibel eingesetzt werden wie in Call-Centern. Anruferfrequenzen, Mitarbeiterqualifikationen, Verfügbarkeit der einzelnen

Flexibler Personaleinsatz gefragt

Mitarbeiter, gesetzte Servicelevel sowie viele unvorhersehbare Faktoren

müssen berücksichtigt werden. Hierbei sind sowohl Personalunter- und -überdeckungen unbedingt zu vermeiden. Zudem ist guter Service ein Muss, um am Markt bestehen zu können. Genügend gut ausgebildete Agents müssen bei Bedarf vorhanden sein. Keine leichte Aufgabe, die die Personalplaner ab einer bestimmten Mitarbeiterzahl nur mit softwarebasierter Hilfe bewältigen können. Nicht nur

Kundenzufriedenheit und Gerechtigkeitsprinzip

die Kundenzufriedenheit ist im Call-Center ein entscheidender Faktor. Auch der gerechte Einsatz der Agents spielt für den Erfolg eine wichtige Rolle. In vielen Call-Centern müssen Agents prin-

zipiell 24 Stunden pro Tag an sieben Tagen pro Woche verfügbar sein, wobei das Anrufaufkommen während dieses Zeitraums stark schwanken kann. Vermieden werden muss hier, dass einzelne Mitarbeiter ungewollt öfter als andere z.B. an Wochenenden oder in der Nacht eingeteilt werden. Eine Herausforderung, die manuell kaum zu bewältigen ist. Daher verfügt X/TIME®-CallCenter über eine Gerechtigkeitsfunktion, die die Schichten der Call-Center-Agents automatisch absolut fair verteilt. Auch Mitarbeiterwünsche können in Form einer Wunschbuchfunktion Berücksichtigung finden. Zudem beachtet die Software automatisch die unterschiedlichen Qualifikationen der Agents sowie deren Inbound- bzw. Outboundeignung.

Gerüstet in die Zukunft

Durch den Einsatz einer Lösung wie X/TIME®-CallCenter lässt sich der

Planungsaufwand reduzieren und dies bei einer deutlich gesteigerten Mitarbeiterzufriedenheit und einem daraus resultierenden höheren Servicelevel.