



WITNESS SYSTEMS



Workforce Management

WORKFORCE MANAGEMENT ANFORDERUNGEN IM WANDEL

Die Anforderungen an die Planung des Personaleinsatzes in modernen Contact Centern werden zunehmend anspruchsvoller. Einerseits wird die eigentliche Planerstellung aufgrund einer steigenden Zahl zu berücksichtigender Planungsparameter immer komplexer. Andererseits wächst auch die Notwendigkeit, im Tagesgeschäft jederzeit auf diverse äußere Einflüsse flexibel zu reagieren.

Um beste Ergebnisse im Kundenkontakt zu erzielen, gilt es darüber hinaus, das Workforce Management mit den übrigen Werkzeugen zu verbinden, die das Contact Center Management bei der Führung, Förderung und Entwicklung des Personals unterstützen.

AKTUELLE ANFORDERUNGEN ERFORDERN MODERNE LÖSUNGEN

Mit Impact 360 Workforce Management von Witness Systems bietet Ihnen TeleTrain eine moderne Lösung für die aktuellen Anforderungen heutiger Contact Center:

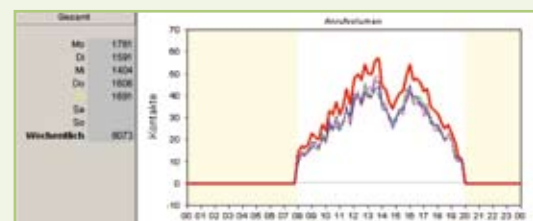
- Multi Site / Virtuelle Planung
- Multi Skill / Multi Media
- In- und Outboundplanung
- Mitarbeiterpräferenzen
- Soll-/Ist-Vergleich / Alarme
- Intraday-Management
- Schichttausch / -auktionen
- Was-wäre-wenn Szenarien
- Ad hoc Reporting
- Kostenkontrolle- und planung

Impact 360 ist das erste System auf dem Markt, in dem Workforce Management, Quality Monitoring, eLearning und Performance Management für verteilte Organisationen in einer zentralen Installation mit einheitlicher Architektur vereint sind und die komplette Bedienung durch eine einfache Benutzeroberfläche ermöglicht wird. Alle Module sind auch separat einsetzbar.

FORECAST UND PLANUNG IM ÜBERBLICK

Forecast

Der Forecast wird für die verschiedenen Skills und Medien aufgrund von Historiendaten aus der ACD, dem eMail Server, etc. erstellt. Individuelle Gewichtung und Skalierung tragen zur Genauigkeit bei. Mit Forecastprofilen werden saisonale Schwankungen und äußere Einflüsse berücksichtigt.



Dienstplanerstellung

Bei der Erstellung des Einsatzplanes werden verschiedene Planungsmethoden unterstützt. Im Einschrittverfahren wird automatisch ein fertiger Dienstplan erzeugt, im Zweischrittverfahren werden Schichten vorgegeben, aus denen die Agenten dann auswählen können.



Verteilte Standorte und Abteilungen

Ob lokale, zentrale, verteilte oder virtuelle Planung – jede Art der Planung ist möglich. In den Stammdaten wird die Organisationsstruktur von den Aufgaben getrennt. Bei der Planung können dann beliebige Organisationseinheiten mit den In- und Outboundkampagnen verknüpft werden, um die Ressourcen so einzusetzen, wie es der Bedarf jeweils erfordert.

TELE TRAIN

Resultate im Kundenkontakt

MIT WITNESS WORKFORCE MANAGEMENT FÜR ALLE AUFGABEN GEWAPPNET

Multi Skill

Die skillbasierte Planung von Witness ist eine seit vielen Jahren ausgereifte Funktion, die auf einem eigenen Simulationsverfahren basiert. Damit werden die verschiedenen Skillkombinationen der verfügbaren Mitarbeiter ebenso berücksichtigt, wie die Anzahl der für die einzelnen Skills zum jeweiligen Zeitpunkt erwarteten Kontakte.

| OK | Skill | Skill_Level | Priorität | Klassifizierung |
|-------------------------------------|----------------------------------|-------------|-----------|-----------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | English Rechnungsbefr. - Phone | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Verkauf - Telefon - Phone | 1.0 | 5 | Primärer Skill |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Französisch Rechnungsbefr. - Pho | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Verkauf - Email - Email | 0.5 | 5 | Primärer Skill |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Verkauf - Chat - Chat | | | |

Darüber hinaus können Sie für jeden Mitarbeiter pro Skill einen individuellen Skill Level einstellen, um so zu noch genaueren Bedarfskalkulationen und somit effizienteren Einsatzplänen zu kommen.

Multi Media

Neben dem Telefon werden auch andere Kontaktkanäle wie eMail, Fax, Chat, etc. unterstützt. Für jedes Medium werden die individuellen Planungsparameter separat berücksichtigt.

| Medientyp | Medientypen | Skala | Zeiteinheit |
|-------------------------------------|---------------|-------|-------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Callback | | Sekunden |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Chat | | Sekunden |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Email | | Minuten |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Fax | | Minuten |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Phone | | Sekunden |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Voice-over-IP | | Sekunden |

Verschiedene Planungsmethoden bis hin zum Multimedia-Blending können in einem Plan kombiniert werden.

In- und Outboundplanung

Sowohl Inbound- als auch Outbound-, sowie gemischte Kampagnen können mit Impact 360 Workforce Management geplant werden.

Während bei Inbound-Kampagnen die Historiendaten für die Erstellung des Forecasts direkt aus der ACD kommen, können sie für Outbound-Kampagnen aus dem Dialer importiert werden. Natürlich sind in beiden Fällen auch andere Wege des Datenimports möglich.

ÜBERWACHUNG UND INTRA-DAY MANAGEMENT FÜR SUPERVISOR UND FLOW-MANAGER

Soll-/Ist-Vergleich von ACD-Parametern

Im Puls-Modul werden die von der ACD importierten Ist-Daten den Planzahlen gegenübergestellt.



Sie können verschiedene Ansichten mit speziellen tabellarisch und grafisch dargestellten Informationen für unterschiedliche Zwecke konfigurieren und speichern.

Schwellwertüberwachung und Alarmierung

Sie müssen aber Ihr System nicht ständig im Auge behalten. Lassen Sie sich alarmieren, wenn einer der Parameter bei einer bestimmten Queue einen vorgegebenen Schwellwert für eine gewisse Zeitspanne über- oder unterschreitet. Die Alarme können ganz individuell für verschiedene Bereiche des Unternehmens konfiguriert werden.

Trendanalyse, Re-Forecast und Planänderung

Anhand des Soll-/Ist-Vergleichs können Sie Trends ableiten und einen Re-Forecast für einen bestimmten Zeitraum durchführen.



Abhängig von dessen Ergebnissen können Sie automatisch, innerhalb vorher mit den Mitarbeitern individuell vereinbarter Grenzen, Mehr- bzw. Minderarbeit einplanen lassen.

Workforce Management

MITARBEITERMOTIVATION DURCH MITSPRACHE UND INFORMATIONSAUSTAUSCH

Arbeitszeitpräferenzen und freie Tage

Die Agenten können Ihre bevorzugten Arbeitszeiten über den Web-Zugang eingeben, damit diese bei der Planung berücksichtigt werden. Im Rahmen der Freizeitverwaltung können auch Urlaubsanträge und Wünsche für sonstige freie Tage eingetragen werden.

Präferenzen für Arbeitsbeginn

Bild: kennzeichnen Sie Ihre erste, zweite und dritte Präferenz für jeden Tag der Woche. Um eine Präferenz nur die erste Zeit eines Bereichs ein. Um einen Präferenzbereich zu spezifizieren, tragen Sie die Zahlen für

| Tag | Erste Präferenz | | Zweite Präferenz | |
|------------|-----------------|-------|------------------|------|
| Montag | 10:00 | 10:45 | 9:00 | 9:45 |
| Dienstag | 10:00 | 10:45 | 9:00 | 9:45 |
| Mittwoch | 10:00 | 10:45 | 9:00 | 9:45 |
| Donnerstag | 10:00 | 10:45 | 9:00 | 9:45 |
| Freitag | 10:00 | 10:45 | 9:00 | 9:45 |
| Samstag | 8:00 | 8:45 | 7:00 | 7:45 |
| Sonntag | 8:00 | 8:45 | 7:00 | 7:45 |

Schichtauktionen

Bei der alternativen Zweischrittplanung suchen sich die Mitarbeiter aus einem vorgegebenen Schichtangebot Ihre gewünschten Dienste aus. Durch Verwendung der Bonuspunkte kommt jeder Agent in einem fairen Wechsel zum Zuge.

Auktion: KW 36 Kundendienst

Planperiode: 04.09.2006 - 10.09.2006

Gesamtzahl geplanter Stunden: 20,00

Bonus bei Ablehnung: 10

Rang des Gebots: 1 von 2 wenn Punkte genutzt werden, sonst 2 von 2.

Ablaufzeit der Auktion: 01.09.2006 23:59

Persönliche Ablaufzeit: 01.09.2006 23:59

| Tag | Schichtdetails |
|----------|--|
| Mo 04.09 | 11:30 - 15:30 Training 11:45 - 12:15 Pause 15:00 - 15:15 |
| Di 05.09 | 14:30 - 18:30 Training 15:00 - 15:30 |

Schichttausch

Die Agenten können ihre zugewiesenen oder ausgewählten Schichten, aber auch freie Tage untereinander tauschen – ganz oder teilweise, einseitig oder gegenseitig, direkt oder über die Tauschbörse.

Sie legen fest, welche der vielfältigen Funktionen den Mitarbeitern zur Verfügung stehen und können diese Konfiguration jederzeit ändern.

Die neue Regel betrifft folgende Schichttausch-Anfragen

Filter: Mo, Di, Mi, Do, Fr, Sa, So

Kriterien für Auto-Genehmigung und -Ablehnung

| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Kriterien für Genehmigung | <input type="checkbox"/> Kriterien für Ablehnung |
| <input type="checkbox"/> Anfragen nicht automatisch genehmigen. | <input type="checkbox"/> Anfragen nicht automatisch ablehnen. |
| <input type="checkbox"/> Anfragen ohne Vorstufe genehmigen. | <input type="checkbox"/> Anfragen mit mindestens einem Vorstufe ablehnen. |
| <input type="checkbox"/> Anfragen genehmigen bei Vorstufe gegen: | <input type="checkbox"/> Anfragen ablehnen bei Vorstufe gegen: |
| <input type="checkbox"/> Beide Agenten sind von der gleichen Organisation. | <input type="checkbox"/> Beide Agenten sind von der gleichen OZ. |
| <input type="checkbox"/> Beide Agenten sind von der gleichen Kategorie. | <input type="checkbox"/> Beide Agenten sind von der gleichen N. |
| <input type="checkbox"/> Beide Agenten haben die gleiche Stelle für die Arbeit. | <input type="checkbox"/> Beide Agenten haben die gleiche Stelle. |

Ein möglicher Regelverstoß wird dem Vorgesetzten angezeigt und kann als Kriterium für eine teilweise oder vollständig automatische Bearbeitung der Anfragen verwendet werden.

KOSTENKONTROLLE BEWAHREN UND PLANUNGSAALTERNATIVEN FINDEN

Kostenkontrolle und -planung

Mit Witness Workforce Management behalten Sie die Kosten im Griff. Sie bekommen nicht nur Informationen über die Kosten des konkreten Einsatzplanes, Sie können sogar beeinflussen, wie teuer Ihr Einsatzplan wird.

Schätzungen aufgrund des aktuellen Plans

| | |
|---|----------|
| Geplante bezahlte Stunden: | 883,25 |
| Geplante Std. für Kontaktbearbeitung: | 798,50 |
| FTEs gemäß aktuellem Plan: | 22,81 |
| Gesamte geplante Kosten: | 10593,00 |
| Max. Anzahl gleichzeitiger Mitarbeiter: | 22 |
| Min. Anzahl gleichzeitiger Mitarbeiter: | 0 |

Statistik der Profile

Die Kosten pro Stunde je Mitarbeiter können Sie von der Personalabteilung direkt ins System eingeben lassen. Kein anderer Anwender muss diese sensible Information zu Gesicht bekommen.

Mitarbeiterprofile

Wenn Sie für eine neue Aufgabe noch keine Mitarbeiter haben und wissen wollen, wie viele Voll- und Teilzeitkräfte Sie bei einem idealen Mix aus Single- und Multi Skill Agenten brauchen, um Ihre Ziele zu erreichen und wie hoch die Kosten dafür sind, dann helfen Ihnen die Personalprofile weiter.

| Name | # im Plan | % geplant | # FTE | Kosten |
|--------------------------|-----------|------------|--------------|----------------|
| NZ Schicht 1 - 7:00 Uhr | 5 | 22 | 8,38 | 2000,00 |
| NZ Schicht 2 - 7:30 Uhr | 3 | 13 | 3,21 | 1320,00 |
| NZ Schicht 3 - 8:00 Uhr | 2 | 9 | 2,14 | 860,00 |
| NZ Schicht 4 - 8:30 Uhr | 6 | 26 | 8,43 | 2160,00 |
| TZ Schicht 5 - 9:00 Uhr | 2 | 9 | 1,29 | 394,00 |
| TZ Schicht 6 - 9:15 Uhr | 2 | 9 | 1,29 | 390,00 |
| TZ Schicht 7 - 10:00 Uhr | 3 | 13 | 1,83 | 578,00 |
| Gesamt | 23 | 100 | 21,84 | 7760,00 |

Das gilt natürlich genauso, wenn Sie einfach nur ermitteln wollen, wie viele und welche Art von neuen Mitarbeitern Sie brauchen, um endlich Ihre permanente Unterdeckung zu beseitigen.

Was-wäre-wenn Szenarien

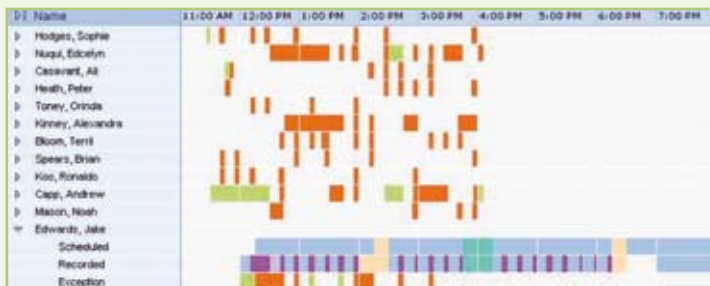
Sie suchen Alternativen zu Ihrer aktuellen Planung oder möchten einfach einmal die Auswirkung von Veränderungen bestimmter Rahmenbedingungen simulieren? Wie wirkt sich z. B. die Veränderung des Service-Zieles um 5 % auf den Personalbedarf und damit auf die Kosten aus?

Im „Was-wäre-wenn“ Modus können Sie beliebige Szenarien durchspielen, ohne Ihre eigentliche aktuelle Planung zu verändern. Dabei steht Ihnen die gesamte Funktionalität inkl. der Reports zur Verfügung.

ÜBERSICHTEN, AUSWERTUNGEN UND STATISTIKEN

Planeinhaltung und Arbeitszeitstatistiken

Der beste Einsatzplan nützt nichts, wenn in der Praxis häufig davon abgewichen wird. Das optionale Adherence Modul vergleicht die Plandaten mit den aus der ACD importierten tatsächlichen Aktivitäten und stellt Abweichungen grafisch dar.



Die ACD-Daten werden als Zeitdatensätze gespeichert und können über das Reporting ausgewertet und an nachgelagerte Personal- bzw. Lohn- und Gehaltssysteme übergeben werden. Mitarbeiter, die nicht an der ACD angemeldet sind, können ihre Arbeitszeiten projektbezogen über eine spezielle Funktion manuell eingeben.

Manuelle und automatische Reports

Im Report Modul stehen Ihnen eine Vielzahl vorkonfigurierte Standardreports zur Verfügung. Über Parametereinstellungen können Datenfilterung, -sortierung und -gruppierung vor dem Start beeinflusst werden.

Alle Reports können direkt im Dialog gestartet oder für bestimmte, bei Bedarf regelmäßig wiederkehrende, Zeitpunkte zum automatischen Ablauf eingeplant werden. Die Ergebnisse können gedruckt, in verschiedene Formate exportiert und zur erneuten Ansicht gespeichert werden.

Ad hoc Reporting

Ganz besondere Flexibilität bietet das komfortable „ad hoc Reporting“. Wenn Sie eine Auswertung brauchen, für die kein Standardreport existiert, können Sie sich ohne Entwicklerkenntnisse über eine graphische Oberfläche per „Drag & Drop“ einen Report zusammenstellen und starten.

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:

Tele'Train Software GmbH
Filder Str. 143, 47447 Moers
Tel.: +49 (0)2841-889969-0
www.teletrain-software.de
info@teletrain-software.de

Tele'Train Software ist der Spezialist für Qualitätssteigerung in Contact Centern. Wir begleiten Unternehmen bei der Wahl der richtigen Lösungen und beschränken uns dabei nicht nur auf traditionelles Workforce Management. Unser Spektrum umfasst alle Komponenten, die zu einer modernen Lösung zur Workforce Optimierung gehören:

Workforce Management

- **Strategische Planung**
Strategische Langzeitplanung zur Erstellung von Budgets, Einstellungs- und Schulungsplänen.
- **Forecast und Planung**
Erstellung von Forecasts und Einsatzplänen, Intraday-Management. Webbasierte Agentenfunktionen.
- **Planeinhaltung**
Soll-/Ist-Vergleich, Zeit- und Tätigkeitserfassung, direkte Kopplung an die Personalverwaltung.

Quality Monitoring

- **Aufzeichnung**
Regelbasierte Aufzeichnung von Telefon- und Bildschirminteraktionen.
- **Analyse und Bewertung**
der Aufzeichnungen zur Erkennung von Schulungs- und Coachingbedarf.

eLearning

- **Inhalte**
Erzeugung von eLearning-Inhalten anhand aufgezeichneter Kontakte.
- **Verwaltung**
Übersicht für Agent und Coach über zugeordnete und absolvierte Trainings sowie Erfolgskontrolle.

Performance Management

- **Scorecards**
Status und Trends für Ziele je Mitarbeiter, Abteilung und Unternehmen.

