

## **Virtual Roundtable Innovative Lösungen in der Personaleinsatzplanung**



**Name:** Gerhard Wenzig  
**Funktion/Bereich:** Geschäftsführer  
**Organisation:** Tele'Train Software GmbH

### **Kurzeinführung zum Thema**

Fundamentale technologische Innovationen wie das Web verändern auch die Strukturen, Prozesse und Systeme in den Unternehmen und ermöglichen grundlegende Innovationen. Stichworte wie Unternehmens-Portale und Self Service kennzeichnen den Wandel in allen Unternehmensbereichen von Einkauf, Produktion, Logistik über Marketing/Vertrieb bis hin in alle Unterstützungsfunktionen.

Welche Auswirkungen haben diese Entwicklungen speziell auf die Personalwirtschaft und auf scheinbar „traditionellere“ Bereiche wie die Personaleinsatzplanung? Flexibilität, Leistungsorientierung und Kostenminimierung stehen bei den Entscheidern an oberster Stelle. Der Einsatz neuer Technologien und Modelle muss zu einer Entlastung der Personalabteilung und zu einer fundierten Unterstützung der Linienverantwortlichen führen. Von der Vereinfachung alltäglicher Prozesse wie der Planung und Genehmigung von Urlaubstagen bis hin zur komplexen Planung und Steuerung der Arbeitszeit, die flexibel auf Unternehmensanforderungen wie z.B. Auftragslage, Servicelevel o.ä. reagieren soll, sind den Einsatzmöglichkeiten von ganzheitlichen, innovativen Personaleinsatzplanungslösungen (fast) keine Grenzen mehr gesetzt. Wir freuen uns sehr, dass es uns gelungen ist, für unseren Virtuellen Roundtable die führenden Experten zu diesem Thema zu versammeln und Sie zu aktuellen Themen rund um die Personaleinsatzplanung zu befragen. Moderiert wird der VR von Andreas Obereder, Vorstandsvorsitzender der ATOSS Software AG und Beirat im Center Personaleinsatzplanung.

**Viel Spaß beim Lesen wünschen Ihnen**

**Andreas Obereder und Ihr NetSkill-Team!**

Sehr geehrter Herr Wenzig,

**Frage 1: Begriffsverständnis zu innovativer Personaleinsatzplanung**

Innovative Personaleinsatzplanung beschäftigt sich heute nicht mehr nur mit der reinen planerischen Verteilung von Arbeitskräften auf verfügbare Arbeitsplätze. Innovative Personaleinsatz-Planung versucht immer mehr und vielfältigere Aufgaben zu einem ganzheitlichen Konzept zu vereinen.

Was muss eine moderne PEP-Lösung Ihrer Meinung nach heute leisten? Was sollte das Ziel einer umfassenden Planung sein?

**Antwort:**



Nicht zuletzt durch das Web werden angebotene Produkte und Dienstleistungen stets vergleichbarer. Außer über den Preis können sich Unternehmen oftmals nur noch über den Service vom Wettbewerb differenzieren. Mit der erforderlichen Forcierung ihrer Kundenorientierung wachsen auch die Anforderungen an ihre Mitarbeiter und die Notwendigkeit, diese effizienter einzusetzen. In gleichem Maße haben sich in den letzten Jahren die Systeme weiterentwickelt, die Unternehmen dabei unterstützen können, diesen gestiegenen personellen Anforderungen gerecht zu werden.

Mitte der 90er Jahre war die **Personaleinsatzplanung** das Maß aller Dinge. Die bedarfsgerechte Erstellung von Einsatzplänen für telefonische Hotlines aufgrund von Forecasts und Mitarbeiterverfügbarkeiten war aber schon so ziemlich alles, was die Systeme boten. Selbst mit einer skillbasierten Planung waren die meisten Lösungen bereits überfordert.

Später wurde von den amerikanischen Anbietern der Begriff **Workforce Management** geprägt, der schon wesentlich weiter geht. Die Dienstplanerstellung selbst unterstützt inzwischen eine Reihe spezieller Anforderungen, wie Multi Skill / Multi Media, Multi Site sowie In- und Outbound Planung. Daneben gibt es weitere Funktionen, die Einsatzplaner, Teamleiter und Supervisoren im Tagesgeschäft unterstützen, wie z. B. die strategische Planung, Workflows zur Einbeziehung der Agenten in die Planung, Soll- / Ist-Vergleiche der Kontaktstatistiken und Planeinhaltung, Intraday Management, alternative Szenarien, etc.

Diese Systeme sind unverzichtbar für den effizienten Einsatz der vorhandenen Mitarbeiter mit ihren jeweiligen Fähigkeiten. Aber auch sie stoßen inzwischen an ihre Grenzen, denn sie lassen eines völlig außer Acht: Die Beurteilung der individuellen Stärken und Schwächen der Agenten und deren daraus resultierende gezielte Förderung und Fortbildung.

An dieser Stelle kommt **Workforce Optimierung** ins Spiel. Dieser Begriff beschreibt nicht etwa eine neue Generation von Softwareprodukten, sondern die sinnvolle Integration unterschiedlicher Lösungen. Dazu gehören neben dem *Workforce Management* mit all seinen Facetten auch die Bereiche *Qualitäts Monitoring*, *Sprachanalyse*, *Kunden Feedback*, *eLearning & eCoaching* und *Performance Management*.

Workforce Optimierung ist ein permanenter Prozess zur Optimierung des Einsatzes der wertvollsten Ressource im Unternehmen – der Mitarbeiter. Eines der damit zu erreichenden Ziele ist auch eine weitergehende Optimierung des Personaleinsatzes, die mit den herkömmlichen Mitteln des Workforce Management nicht möglich ist.



## Frage 2: Marktpotenzial innovativer Personaleinsatzplanung

Generell bieten innovative Lösungen in der Personaleinsatzplanung die Chancen, neue Anwender für das Thema zu erschließen oder existierende Anwender noch umfassender zu unterstützen als dies bisher der Fall gewesen ist.

Wie verbreitet ist Personaleinsatzplanung (PEP) heute in den unterschiedlichen Branchen? Besteht die Chance durch innovativere (einfachere, leistungsfähigere oder effizientere) Lösungen, auch neue Branchen und Segmente zu erschließen? Welche Potenziale bieten solche Innovationen für Anwender, die heute bereits Lösungen zur Personaleinsatzplanung einsetzen? Wie schätzen Sie generell das Marktpotenzial ein?

### Antwort:



Workforce Management kommt natürlich in erster Linie in personalintensiven Branchen zum Einsatz. Am deutlichsten ausgeprägt ist dieser Einsatz in den Call- oder Contact-Centern, also dem klassischen „Front-Office“. Aber auch in Filialunternehmen, wie Handel, Banken und Versicherungen sind Personaleinsatzlösungen zu finden. Allerdings noch in wesentlich geringerem Umfang. Relativ gering ist auch die Verbreitung der Einsatzplanung im so genannten „Back-Office“ Bereich, also in der Sachbearbeitung z. B. von Energieversorgern oder Telekommunikationsanbietern, aber auch wieder von Banken und Versicherungen.

Bei der Auswahl der Lösungen ist zu beachten, dass jede Branche und jeder Bereich innerhalb der Branchen individuell unterschiedliche Anforderungen an die Planung hat. Die einzusetzenden Lösungen müssen darauf ausgerichtet sein, diese Besonderheiten zu berücksichtigen. Es macht also keinen Sinn, ein speziell für Call Center entwickeltes Workforce Management System für die Planung der Sachbearbeitung im Back-Office einzusetzen – oder umgekehrt.

Sehr sinnvoll ist der bereichsübergreifende Einsatz einer WFM-Lösung aber dann, wenn innerhalb dieser Lösung für die unterschiedlichen Planungsanforderungen verschiedene Module und Algorithmen für die Erstellung des Forecasts und der Planung zur Verfügung stehen. Neben diesen individuellen Funktionen, von denen manche für den Anwender transparent im Hintergrund wirken, bleibt

dann immer noch die Mehrheit der allgemeingültigen WFM-Kernkomponenten übrig, die dann wiederum übergreifend genutzt werden können.

Für Anbieter, die ursprünglich überwiegend den Contact Center Markt bedient und nun dieses Konzept der bereichsübergreifenden Planung in ihrer Lösung umgesetzt haben, ergibt sich ein großes Potenzial, in ihrer Kundenbasis nunmehr auch den Bereich der Sachbearbeitung im Back-Office zu adressieren.

Generell ist der Markt für Workforce Management Lösungen sehr differenziert zu betrachten. Im Contact Center Umfeld ist bei den großen und mittleren Centern inzwischen eine gewisse Sättigung erreicht. Hier ist jedoch Raum, um mit neuen Lösungen (bereichsübergreifendes WFM) und innovativen Ansätzen (Workforce Optimierung) bereits abgeschriebene Investitionen abzulösen.

Bei kleineren Call Centern besteht nach wie vor Nachholbedarf für Workforce Management. Auch hier steigen die Anforderungen bei gleichzeitig enormem Kostendruck. Daher gilt es hier, mit maßgeschneiderten Paketen und kurzen Implementierungszeiten schnell umsetzbare Lösungen zu vernünftigen Kosten anzubieten.

Ebenfalls großes Potential liegt aber auch außerhalb des Contact Center Umfeldes. Hier sind in den kommenden Jahren noch größere Wachstumsraten für das Workforce Management zu erwarten.



### Frage 3: Organisatorische Innovationen in der Personaleinsatzplanung

Trends wie B2E-Portal-lösungen und Employee Self Services verändern auch die heutigen Strukturen, Prozesse und Systeme in der Personaleinsatzplanung.

Welche Aufgaben ordnen Sie mittelfristig den Mitarbeitern und den Planern zu?

#### Antwort:



Die Einbeziehung der Mitarbeiter in die Planung wird von fortschrittlichen Workforce Management Lösungen bereits seit Jahren unterstützt. Dazu stehen verschiedene Methoden in jeweils unterschiedlichen Varianten zur Verfügung. Manche greifen bereits im Vorfeld der Planung, andere betreffen erst die Änderungen des bereits veröffentlichten Dienstplans.

So ist im Vorfeld der Planung z. B. die Eingabe von Arbeitszeitpräferenzen durch die Agenten möglich, die dann bei der Planerstellung berücksichtigt werden. Dies kann entweder in Form bevorzugter Startzeiten oder möglicher Schichtfenster erfolgen. Eine andere Variante ist es, den Agenten im Rahmen von Schichtauktionen bestimmte Schichten zur Auswahl zu stellen. Dabei sorgen oftmals Bonussysteme für mehr Gerechtigkeit.

Auch Änderungswünsche am fertigen Dienstplan können die Mitarbeiter selbst mittels Schichttausch untereinander vornehmen oder Schichten der Allgemeinheit am virtuellen „Schwarzen Brett“ zur Verfügung stellen. Schließlich ist die Erfassung von Urlaubsanträgen oder sonstigen Unverfügbarkeiten ebenfalls weit verbreitet.

In komfortablen Systemen kann der Anwender Workflows definieren, die diese Abläufe, je nach Bedarf, schrittweise automatisieren, um Planer und Teamleiter von Routinearbeiten zu entlasten und ihnen so Zeit für wichtigere Aufgaben zu geben. Ob die eingesparte Zeit für intensiveres Coaching, mehr Einzelgespräche mit den Agenten, die strategische Ressourcenplanung, spontanere Reaktionen auf Änderungen im Tagesgeschäft oder einen zeitnaheren Abgleich von Zielsetzungen und Zielerreichung verwendet wird, hängt in erster Linie von der bisherigen Aufgabenverteilung im Bereich Forecasting, Planung und Intraday



Management und damit weitgehend auch von der Größe des jeweiligen Contact Centers ab.

Für die Mitarbeiter bieten die Self Service Portale die Möglichkeit, selbst Einfluss auf ihre Dienstpläne zu nehmen. Sie können, innerhalb vorgegebener Grenzen, ihre Dienste flexibler gestalten und so auch ihre privaten Bedürfnisse einfließen lassen. Das funktioniert umso besser, je flexibler die Rahmenbedingungen sind, also die vereinbarten Arbeitszeitmodelle und Schichtvarianten.

Was zunächst wie ein Zugeständnis des Unternehmens an die Mitarbeiterzufriedenheit aussieht, birgt in Wirklichkeit auch für den Arbeitgeber verschiedene Vorteile, sowohl hinsichtlich der Effizienz, als auch der Kosten. Durch die variablen Schichtmodelle, die den Mitarbeitern erst die Flexibilität geben, können Spitzen im Kontaktaufkommen besser und effizienter abgedeckt werden, als mit starren Arbeitszeiten. Die durch die Mitwirkung der Agenten verursachte höhere Motivation senkt die Fluktuation und damit die Rekrutierungs- und Ausbildungskosten für das Unternehmen.

#### **Frage 4: Funktionale und technologische Innovationen in der Personaleinsatzplanung**

Was kann der Nutzer heute und in mittlerer Zukunft funktional und technologisch von seinem PEP-System erwarten? Wie gelingt der Schritt vom eher administrativen Tool zum umfassenden strategischen Instrument? Was sind wichtige funktionale und technologische Aspekte, auf die Anwender in Zukunft besonders achten sollten?

#### **Antwort:**



Wie bei vielen Softwarelösungen stellt sich auch beim Workforce Management die Frage, in welchem Umfang bereits vorhandene Funktionen schon genutzt werden. So bieten die führenden Lösungen in vielen Bereichen mehr Funktionen, als die Interessenten zunächst vermuten. Das gilt besonders für die Systeme amerikanischer Hersteller, da in deren Heimatmarkt viele Funktionen bereits zum Alltag gehören, die bei uns noch als Trend betrachtet werden und sich hier noch längst nicht allgemein durchgesetzt haben.

Als Beispiel sei hier die Kontrolle der Planeinhaltung (Adherence) genannt, die in unserem Produkt bereits seit 1999 unterstützt wird. Hierzulande war dies noch vor drei bis vier Jahren ein absolutes Tabuthema für die meisten Arbeitnehmervertretungen. Erfreulicherweise hat sich seitdem aber die Erkenntnis durchgesetzt, dass sie nicht dazu dient, den einzelnen Agenten zum Zwecke der Sanktionierung zu überwachen. Vielmehr soll sie ein rechtzeitiges und wirksames Gegensteuern ermöglichen, wenn aufgrund gleichzeitiger Planabweichungen verschiedener Mitarbeiter – aus welchen Gründen auch immer – die gesetzten Serviceziele über einen bestimmten Zeitraum hinweg nicht erreicht werden.

Ein anderes, aktuelles Beispiel ist die automatische Zuweisung von Mehr- oder Minderarbeit. Neben der erwünschten Flexibilität unterschiedlicher Arbeitsmodelle zur Abdeckung geplanter Spitzen im Kontaktaufkommen gilt es, auch mit ungeplanten Abweichungen vom Forecast umzugehen. Auch dazu bieten fortschrittliche Lösungen eine weitgehend automatisierte Unterstützung.



Allerdings erfordert diese Vorgehensweise von zumindest einem Teil der Belegschaft eine entsprechende Bereitschaft und Flexibilität, die mir bisher noch in wenigen deutschen Contact Centern begegnet ist. Interessanterweise hat sich in manchen Diskussionen herausgestellt, dass das Call Center Management derartige Themen dem Betriebsrat erst gar nicht vorgetragen hat, um einer Ablehnung aus dem Weg zu gehen. Wenn man den Arbeitnehmervertretern aber die möglichen Vorteile für die Mitarbeiter aufzeigt, die mit diesen Planungsmethoden einhergehen können, sind sie manchmal gar nicht so abgeneigt.

Ein umfassendes Workforce Management System muss heutzutage den gesamten Planungs- und Steuerungszyklus abdecken: Von der strategischen Planung zur Unterstützung langfristiger Rekrutierungs- und Budgetierungsprozesse (Monate / Jahre), über die Erstellung des mittelfristigen Forecasts des Kontaktaufkommens und der daraus resultierenden optimierten Personaleinsatzplanung (z. B. für 2 – 6 Wochen) unter Berücksichtigung der Mitarbeiterbelange (s. Frage 3) bis hin zum kurzfristig angelegten Intraday Management mit Soll-/ Ist-Vergleich der Kontaktstatistiken und der Planeinhaltung sowie automatischen Alarmierungen bei der Über- oder Unterschreitung bestimmter Schwellwerte.

Außerdem sollte es flexible und durch den Endanwender einfach zu bedienende Reportingmöglichkeiten bieten, so dass der Kunde nicht nur auf Standardreports angewiesen ist, sondern selbst eigene Auswertungen erstellen kann. Selbstverständlich sollte das System bei Bedarf Multi Skill, Multi Media und Multi Site Planung sowie neben der Inbound- auch die Outboundplanung unterstützen, auch dies wieder durchgängig über alle oben genannten Prozessschritte. Dabei müssen die Besonderheiten der jeweiligen Planungsanforderungen berücksichtigt werden.

Es ist davon auszugehen, dass künftig weitere Hersteller die Entwicklung vom Workforce Management zur Workforce Optimierung nachvollziehen werden. Hinsichtlich der funktionalen und technologischen Aspekte sollte der Anwender in Zukunft darauf achten, dass der WFO-Anbieter seiner Wahl eine wirklich tiefgreifende Integration all seiner Komponenten realisiert hat und nicht etwa nur durch Zukauf erworbene Komponenten oder externe Lösungen seiner Kooperationspartner anbietet, die nur unzureichend miteinander verknüpft sind.

Der in der Antwort zu Frage 1 erwähnte Workforce Optimierungs-Prozess kann nur funktionieren, wenn die dazu benötigten Lösungskomponenten technologisch integriert sind und funktional zusammen arbeiten.

Die technologische Integration umfasst dabei z. B. eine einheitliche Benutzeroberfläche mit Single Sign-On, ein durchgängiges Datenbankdesign sowie einheitliche Schnittstellen für Datenimporte von vorgelagerten und –exporte zu nachgelagerten Systemen. Außerdem zeichnet sich eine durchgängige Integration durch übergreifende Funktionalitäten, wie z. B. ein einheitliches Berechtigungs- und Zugriffskontrollsystem, ein übergreifendes Reporting und eine durchgängige Anwendungsadministration aus.

Die funktionale Zusammenarbeit der Komponenten ermöglicht dem Anwender die einfache Navigation zwischen den Modulen innerhalb der gleichen Benutzeroberfläche und zwar im Kontext der jeweils gerade bearbeiteten oder angezeigten Daten. Außerdem wird so ein reibungsloser Datenaustausch zwischen den Systemen gewährleistet. Darunter fällt, um nur ein Beispiel unter vielen zu nennen, eine automatische Information über die einem Mitarbeiter zugewiesene eLearning-Lektion an das Workforce Management, damit die Zeit für diese Lektion unter Berücksichtigung des erwarteten Kontaktaufkommens optimiert eingeplant werden kann.

**Frage 5: Nutzen und Effekte innovativer Personaleinsatzplanung**

Können Sie kurz aus Ihrer Praxis schildern, welcher Nutzen sich aus PEP-Projekten realisieren lässt? Welche quantitativen und qualitativen Ergebnisse wurden realisiert?

**Antwort:**

Der Nutzen durch den Einsatz der von Tele'Train angebotenen Lösung Impact 360<sup>®</sup> - Workforce Management von Verint<sup>®</sup> Witness Actionable Solutions<sup>™</sup> ist vielschichtig. In erster Linie liegt er in der Effizienzsteigerung und damit der Kostenreduzierung, die sich, nicht zuletzt abhängig von den Optimierungszielen, auf unterschiedlichste Weise darstellen kann.

Dabei ist die Reduzierung des Zeitaufwands für die Erzeugung des Forecasts und die Erstellung des Dienstplans, die durchaus im Bereich mehrerer Personentage pro Monat liegen können, noch der kleinste Posten.

Wesentlich deutlicher schlägt die Verringerung der Über- bzw. Unterdeckung des prognostizierten Personalbedarfs pro Zeitintervall durch die Anzahl des mit dem erzeugten Dienstplan eingesetzten Personals zu Buche. Abhängig von der Ausgangssituation bietet sich hier ein Optimierungspotential von 20% – 30%. Dies erfordert jedoch eine gewisse Flexibilisierung der Arbeitszeiten und Schichtmodelle hinsichtlich der möglichen Schichtstartzeiten und -längen. Aber auch ohne derartige Veränderungen hat alleine die Flexibilisierung und automatische Optimierung der Pausenzeiten in der Praxis schon Effizienzsteigerungen von 5% gebracht.

In aller Regel wird diese Optimierung nicht dazu genutzt, Personalkosten abzubauen, was sicherlich eine große Kostenersparnis bedeuten würde. Da die Unternehmen in den meisten Fällen eher mit latenter Unterbesetzung zu kämpfen haben, resultiert sie stattdessen meist in höherer Arbeitsleistung mit gleichen Ressourcen. Dieser Effekt ist dann ungleich größer als die reine Senkung der Personalkosten, wenn z. B. in der Bestellannahme eines Versandhauses dadurch mehr Umsatz generiert wird oder an einer für den Kunden gebührenfreien Service-Hotline die Wartezeiten verkürzt und damit die Telekommunikationskosten des Unternehmens reduziert werden können.

Aber auch weiche Faktoren, wie höhere Mitarbeiterzufriedenheit und dadurch geringere Fluktuation tragen zur Kostenreduzierung bei. Derartige Einsparungen ermöglichen einen Return-on-Invest der Workforce Management Lösung oftmals bereits im ersten Jahr.

Hier die Ergebnisse dreier weiterer Projekte aus der Praxis:

### **Projekt 1:**

Zielsetzung:

- Zur Verringerung der Unterbesetzung sollte nach einem Cross-Training der Mitarbeiter die skillbasierte Planung optimiert werden.

Ergebnisse:

- Mit gleicher Personalstärke 38% mehr Anrufe bearbeitet
- Service Level um 18% gesteigert
- Agenten Produktivität um 19% gesteigert

### **Projekt 2:**

Zielsetzung:

- Gerechtere Schichtverteilung im Rahmen einer einheitlichen Einsatzplanung
- Gerechtere Freizeitverteilung und für jeden Agenten ein langes Wochenende (3 Tage) alle sechs Wochen

Ergebnisse:

- Ungeplante Abwesenheit um 10 % verringert
- Fluktuation um 20 % verringert

### **Projekt 3:**

Zielsetzung:

- Effizientere Einplanung der Agenten und bessere Bewältigung täglicher Anrufspitzen

Ergebnisse:

- Erfüllung der täglichen Service Ziele
- Vermeidung teurer Überbesetzung an anderen Tagen
- Jährliche Kostenreduktion von 5.000 € pro Agent



## Frage 6: Ausblick und Trends

Wie schätzen Sie die Entwicklung der Personaleinsatzplanung kurz- bis mittelfristig ein? Wie bereiten Sie sich auf diese Entwicklung vor und welche Prognosen würden Sie für Ihr Unternehmen abgeben? Wie sehen Sie generell den aktuellen Markt für Personaleinsatzplanung? Wie sehen Sie Ihre eigene Rolle und Stellung im Markt? Welche Kernkompetenzen zeichnen Ihr Unternehmen hierbei aus und heben Sie von Ihren Wettbewerbern ab?

### Antwort:



Aufgrund der nach wie vor steigenden Personalkosten sowie wachsenden Wettbewerbsdrucks und damit verbundener stärkerer Kundenorientierung wird in großen personalintensiven Organisationen der Einsatz von Workforce Management Lösungen immer wichtiger. Ich sehe dabei zwei grundsätzliche Tendenzen für die künftige Entwicklung des Workforce Management.

Einerseits wird die Verbreitung über die bereits stark durchdrungenen Bereiche (s. Frage 2) hinausgehen. Hier wird es künftig vermehrt darauf ankommen, bereichsübergreifende Lösungen anbieten zu können, um Unternehmen eine durchgängige Plattform für die Planung der Ressourcen in Front Office (Contact Center), Back Office (nachgelagerte Sachbearbeitung) und Filialen zur Verfügung zu stellen.

Andererseits wird die tief greifende Integration des Workforce Management in umfassendere Workforce Optimierungslösungen immer wichtiger. So werden weiter steigende Energiekosten den Arbeitsweg so stark verteuern, dass er sich zumindest für Teilzeitkräfte kaum noch rechnen wird. Dies und wachsende Anforderungen an die zeitliche Flexibilität zumindest von Teilen der Belegschaften werden neuere Formen der Arbeitsstrukturen fördern.

Technologisch gut ausgerüstete Heimarbeitsplätze mit Anbindung an die TK- und IT-Infrastruktur des Arbeitgebers werden in zunehmendem Maße die großen Contact Center mit hunderten Mitarbeitern an einem Standort ablösen. Auch hierfür gibt es in den USA bereits seit Jahren erfolgreiche Beispiele.

Die daraus resultierenden Anforderungen an das Workforce Management, wie die Planung virtueller Contact Center, komfortable Überwachung der Planeinhaltung und flexibles Intraday Management, bewältigen gute Lösungen bereits seit Jahren problemlos.

Viel wichtiger werden in diesem Zusammenhang jedoch die Bereiche Qualitätsmonitoring, eLearning & eCoaching sowie Performance Management. In einer virtuellen Umgebung können sich Teamleiter und Supervisoren nicht „mal eben“ einen Überblick über die Anwesenheit der Agenten verschaffen oder sich zu einem Side-by-Side Coaching mit Ihnen zusammensetzen. Auch für die Kommunikation von Zielvereinbarungen und die aktuelle Zielerreichung bedarf es dann entsprechender Lösungen. Spätestens hier wird sich zeigen, welche Workforce Optimierungslösungen wirklich umfassend integriert sind und ihren Zweck erfüllen.

Tele'Train ist als zertifizierter Vertriebs- und Servicepartner von Verint® Witness Actionable Solutions™ bestens positioniert, um diesen Anforderungen gerecht zu werden. Die Produktsuite Impact 360® umfasst alle Komponenten der Workforce Optimierung. Neben dem Einsatz als umfassende Gesamtlösung können die einzelnen Komponenten auch jeweils separat eingesetzt werden.

Das gilt selbstverständlich auch und insbesondere für das Impact 360® Workforce Management, das natürlich alle bisher in diesem Beitrag erwähnten Funktionen beinhaltet und somit als eine der fortschrittlichsten und umfassendsten Lösungen im Markt gelten kann.

Tele'Train ist auf den Vertrieb, die Implementierung und den Support der Lösungen von Verint® Witness Actionable Solutions™ spezialisiert und konzentriert sich ausschließlich auf diese Aufgaben.

**Vielen Dank für das Interview!**