



PLANsation[©]

Workforce Management

Mit neuem und
preisgekröntem
Algorithmus
**FUZZY
SATISFACTION
HEURISTIC**



Best-Of-Show Award
Kategorie
Personalmanagement
Contact Center Trends

fuzzy logic, „unscharfe Logik“, wird für die Modellierung von Unsicherheiten und Unschärfen angewandt. Sie wird in vielen unterschiedlichen Bereichen eingesetzt, u.a. in der Automatisierungs- und Regelungstechnik, der Unterhaltungselektronik, bei Forschungen zur Künstlichen Intelligenz und in der Betriebswirtschaft, wenn es um aufwändige Prognoseverfahren geht.

Heuristik (griech. heurisko) bezeichnet den Versuch, mit begrenztem Wissen und wenig Zeit zu bestmöglichen Lösungen zu kommen. Kennzeichnend ist eine analytische Vorgehensweise, die dann mit empirischen Methoden verifiziert wird. Im Bereich der Informatik werden heuristische Verfahren eingesetzt, um mit geringem Rechenaufwand und kurzer Laufzeit realistische Lösungen für ein Problem zu erhalten.



Es gibt viele Theorien darüber, wie sich Menschen in Organisationen verhalten sollten, damit es zu einer gedeihlichen Zusammenarbeit kommt. In der Praxis bewährt sich meistens ein fairer Interessenausgleich, nicht nur zwischen Organisation und Individuum, sondern auch zwischen den Beschäftigten.

In Customer Contact Centern, die sehr komplex sein können, ist ein Interessenausgleich nicht immer einfach. Konflikte entstehen nicht selten, wenn es um die Vereinbarkeit von Beruf und Freizeit geht. Oftmals haben die Beschäftigten wegen des Primats der Bedarfsdeckung das Nachsehen. Kommt dann noch das Gefühl von Ungerechtigkeit und Intransparenz hinzu, kann dies schlimme Folgen haben.

Wir haben deshalb mit einem interdisziplinär besetzten Team aus Informatikern, Workforce-Managern, Psychologen, Mathematikern, Agenten und Betriebswirten eine bessere Lösung erarbeitet: Einen neuen Algorithmus, der eine kleine Revolution im Workforce-Management bedeutet. Wir planen Ihr Contact Center um die Arbeitszeitwünsche herum – und eine perfekte Bedarfsdeckung ist das Nebenprodukt.

Wir nennen unseren preisgekrönten Algorithmus FUZZY SATISFACTION HEURISTIC, aber das muss sich keiner merken. Wichtiger sind die Vorteile, die damit verbunden sind. Und die können sich sehen lassen. Ein Agent meinte dazu: „Management by us.“ Danke dafür, das wollen wir gerne aufgreifen.



Prof. Dr. Florian Schümann, Carsten Busch
Geschäftsführende Inhaber INTERCEPT SOLUTIONS

PLANsation®

MACHT HAPPY IM DETAIL ...

Mit PLANsation bieten wir Ihnen ein Workforce Managementsystem, auf das Sie vielleicht schon lange warten: Umfassend in allen Planungsphasen, intelligent in der Steuerung und flexibel auf Ihre spezifischen Anforderungen abgestimmt. Aus langjähriger Erfahrung haben wir gelernt: Erst das Wissen um die tatsächlichen Kundenbedürfnisse ist die Basis für wirklich gut durchdachte Lösungen. Da ist es logisch, dass Sie mit PLANsation ein Werkzeug bekommen, das auch genau zu Ihnen passt.

SYSTEMEINSTELLUNGEN

Alles ist machbar, Systempfade, Planungsregeln und andere modulspezifische Einstellungen. Eine ausgeklügelte Zugriffssteuerung ermöglicht es, selbst bei komplexen und virtuellen Konzernstrukturen mit nur einer Installation auszukommen.

Mittels Navigationshilfen (Wizards) können sich Anwender durch das Programm leiten lassen, womit eine klare Ziel- und Ergebnisorientierung sowie Fehlervermeidung unterstützt wird.



EINRICHTUNG

Call Flows, auf- und ablauforganisatorische Strukturen wie Abteilungen und Teams, Tätigkeiten und dafür erforderliche Qualifikationen werden übersichtlich abgelegt. Eine ausgeklügelte Zugriffssteuerung ermöglicht es, selbst bei komplexen und virtuellen Konzernstrukturen mit nur einer Installation auszukommen. Automatische Diagnosen überprüfen die Plausibilität der Eingaben, um Fehler schon im Keim zu ersticken und spätere, aufwändige Analysen überflüssig zu machen.



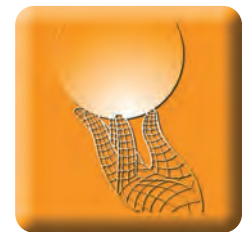
DATENMANAGEMENT

Neben Schnittstellen zu gängigen Systemen bietet PLANsation einen flexiblen Datenmanager. Damit können alle benötigten Daten von den Anwendern – ohne fremde Hilfe – eingespielt oder exportiert werden. Per Timer kann der Datenaustausch sogar vollständig automatisiert werden.



PROGNOSE UND KAPAZITÄTSPLANUNG

Basierend auf historischen Daten und künftigen Einflussfaktoren wie TV-Spots oder Mailings werden intervallgenaue Prognosen erstellt. Verschiedene Rechenmodelle (z.B. Erlang C) sorgen für eine exakte Ermittlung des Ressourcenbedarfs. Bei heterogenen Standortstrukturen können Callflows und Bedarfe einzeln oder kombiniert unter Berücksichtigung von Kapazitätsvorgaben, Öffnungszeiten und Serviceparametern geplant werden. Auch zentrale Planungen mit Verteilung der Bedarfe auf Standorte oder Dienstleister werden ermöglicht.



URLAUBSPLANUNG

Der komplette Antrags- und Genehmigungsprozess lässt sich abbilden. Auf Wunsch können basierend auf Langzeitprognosen Urlaubskontingente bzw. -vorgaben berechnet werden. Anträge werden über das Mitarbeiter-Terminal eingestellt und gerecht vergeben. Genehmigungen können direkt an die Mitarbeiter gemailt oder von diesen über den Browser eingesehen werden.



MEETINGPLANUNG

Trainings oder Coachings werden automatisch auf Basis diverser Vorgaben wie Teilnehmer, Dauer, Zeiträume oder Anzahl Mitarbeiter geplant. PLANsation berechnet verschiedene Szenarien, von denen das Richtige ausgewählt werden kann. Eine automatische Reorganisation stellt sicher, dass niemand vergessen wird.



PLANsation®

... UND GLÜCKLICH IM GANZEN.

Unser Anspruch ist es, in hochkomplexen Zusammenhängen zu agieren und alle Möglichkeiten voll auszuschöpfen. Dafür investieren wir neben Wissen und Können auch die Zeit, die es braucht, um wirklich befriedigende Ergebnisse zu erzielen. Mit einfacher Programmstruktur, umfassend in allen Planungsphasen, exakt auf Ihre Bedürfnisse hin customized und, nebenbei bemerkt, Sie sind schnellstmöglich von uns unabhängig.

SCHICHTPLANUNG

Unter Berücksichtigung gesetzlicher Vorgaben, betrieblicher Regeln sowie individueller Verfügbarkeiten, Wünsche und Qualifikationen erstellt ein Generator in wenigen Minuten extrem präzise Schichtpläne. Pausen- oder medienübergreifende Planungen oder die synchrone Planung mehrerer Bedarfskurven beherrscht der Generator dabei spielend – auch tagesübergreifend (Nachtschichten). Wunscherfüllungsgrade werden in künftige Planungen einbezogen. Ein Bonussystem honoriert zusätzlich die Flexibilität der Mitarbeiter. Effekt: Gerechtigkeit und mehr Planungsgenauigkeit bei Vermeidung von Demotivation.



EINSATZPLANUNG

Im Einsatzplan, dem zentralen Medium zur Visualisierung und Bearbeitung der Planungsergebnisse, können Schichten, Pausen oder Meetings einfach per Drag and Drop verändert werden. Kennzahlen wie Bedarf, Besetzung oder Deckung können grafisch oder tabellarisch eingeblendet werden. Umfangreiche Sortierungs- und Selektionsoptionen vereinfachen das Handling auch von komplexen Unternehmensstrukturen mit einer größeren Anzahl von Mitarbeitern.



MITARBEITER-TERMINAL

Per Browser können sich die Mitarbeiter von überall in PLANsation einloggen und bequem Wunscharbeitszeiten pflegen, Pläne einsehen, Urlaub beantragen, Termine pflegen und Schichten sowie Pausen tauschen.



SZENARIEN UND DIAGNOSEN

Mittels Szenarienbildung können durch Veränderung der Bedingungskonstellationen verschiedene Situationen entworfen und analysiert werden. Für eine schrittweise Annäherung an Wunschzustände können auch fundierte betriebswirtschaftliche Analysen durchgeführt werden. Über Konsistenz-Checks kann das komplexe Zusammenspiel der Planungsparameter auf Plausibilität überprüft und über Ampelfunktionen angezeigt werden.



REPORTING UND (INTRA-TAGES-) STEUERUNG

Neben Standardreports (z.B. Einsatzpläne oder Satisfaction-Quoten) gibt es einen leistungsfähigen Reportgenerator für individuelle Auswertungen.

Besonderheit: Alles kann timergesteuert per E-Mail verschickt werden. Eine Intra-Tages-Steuerung erkennt drohende Fehlbesetzungen. PLANsation errechnet Alternativvorschläge, so dass rechtzeitig gegengesteuert werden kann. Über Eskalationsstufen können Planer und Mitarbeiter zudem per Mail oder SMS alarmiert werden.



RAUMPLANUNG

Die Sitzplatzbelegung erfolgt automatisiert. Per Klick können Räumlichkeiten aus der Vogelperspektive dargestellt werden, inkl. Hervorhebung der Sitzplatzpositionen. Damit werden Räumlichkeiten optimal genutzt und Mitarbeiter sind auch in großen Büros leichter aufzufinden.



Fuzzy Satisfaction Heuristic: **Idealzeiten.**

Gut, wenn man diese im Blick hat.

AUSBLICK.
In Zukunft wird es noch stärker darauf ankommen, wie sich im Customer-Contact-Bereich die Kundenzufriedenheit mit der Wirtschaftlichkeit verbindet. Der Schlüssel dazu sind gute Mitarbeiter.



SATISFACTION.
Mit dem Algorithmus „Fuzzy Satisfaction Heuristic“ können die Agenten ihre Arbeitszeiten erstmals so gestalten, dass sich persönliche Aspekte ihrer Arbeits- und Freizeitplanung berücksichtigen lassen. Das Prinzip ist einfach: Geben und nehmen.

BALANCE.
Agenten müssen sich in einem Spannungsverhältnis von Selbstbestimmung und Fremdkontrolle behaupten können. Deshalb ist es im Sinne einer hohen Motivation wichtig, für einen fairen Interessenausgleich bei der Arbeits- und Zeitplanung zu sorgen.

„Gefordert war eine Lösung, die nicht nur die hohe Komplexität des Workforce Managements bewältigt, sondern auch die bisher offene Frage der Planungsgerechtigkeit im Blick hat – und zwar aus Sicht der betroffenen Mitarbeiter. Was im Umkehrschluss bedeutet, dass inflexible, intransparente und ungerechte Planungsszenarien, die den Keim von Demotivierungseffekten in sich tragen, der Vergangenheit angehören.“

Bisher wurde allzu oft übersehen, dass das Workforce Management auch tief in die Lebensgestaltung der Mitarbeiter eingreift, es also nicht nur um die Bereitstellung von Personalressourcen geht, sondern auch um die möglichst flexible Vereinbarkeit von Beruf, Familie und Freizeit. Indem nun die Agenten ihrerseits an der Gestaltung von Personaleinsatzplänen aktiv mitwirken können, Prinzip „Geben und nehmen“, wird eines der drängendsten Probleme gelöst, die mangelnde Einflussnahme auf die eigene Arbeitszeit – was mit ein Grund für die hohen Fluktuationsquoten in Contact-Centern war und ist.

Gerne stehen wir Ihnen für Fragen, Wünsche oder eine Präsentation vor Ort zur Verfügung. Oder erleben Sie PLANSation live im laufenden Betrieb.“

Prof. Dr. Florian Schümann
florian.schumann@intercept.de



PLANSation[©]
Workforce Management
by **YOU.**



Intercept Solutions bietet Lösungen zur Optimierung von Customer-Contact-Centern und vergleichbaren Organisationseinheiten. Die Lösungen sind konsequent an Kundenwünschen ausgerichtet, anwenderorientiert, durchdacht und fortschrittlich. Damit verbinden wir die Überzeugung, dass wir Unternehmen und Institutionen entscheidende Vorteile bringen: Steigerung von Qualität und Effizienz mit einhergehender Verbesserung der Motivation von Mitarbeitern und der Ertragssituation insgesamt.