

CallCenter

MAGAZIN FÜR PROFESSIONELLES SERVICEMANAGEMENT

PROFI

SOZIALE NETZWERKE

Kundenservice in Social Media braucht Dialoge

ASYNCHRON KOMMUNIZIEREN

Zwischen Echtzeit und Fallabschluss

TRENDTHEMA: BIG DATA

Business Intelligence als



www.callcenterprofi.de | Heft 01 | Feb

INTERCEPT ERWEITERT BRANCHENFOKUS

INTERcept Solutions bringt man heute vor allem mit der Workforcemanagement-Software PLANsation im Call Center in Verbindung. Das soll sich ändern, denn in den letzten Monaten wurde PLANsation in eine ganz neue Richtung erweitert. Mittlerweile können auch komplexe Strukturen und Projekte abgebildet und mit einer softwaregestützten Personaleinsatzplanung geplant werden. Dabei sorgt das Tool für ein effizientes Zusammenspiel aller Beteiligten, wie Produzenten und Lieferanten. Produktionsstandorten, Tätigkeiten, Qualifikationen und Beschäftigten mit ganz speziellen Skills und sonstiger Voraussetzungen (etwa gültige Zertifikate) können Spezialisten anhand ihrer Qualifikationen und sonstiger Voraussetzungen (etwa gültige Zertifikate) passgenau eingesetzt werden. Sind diese Strukturen einmal abgebildet, können Spezialisten anhand ihrer Qualifikationen und sonstiger Voraussetzungen (etwa gültige Zertifikate) passgenau eingesetzt werden. INTERcept Solutions finden Sie auf der CCW in Halle 4.1 am Stand A1a oder im Internet unter: www.intercept.de



„Grundvoraussetzung für das Gelingen von Großprojekten wie BER ist ein ausgefeiltes, computergestütztes Projektmanagement“, sagt Prof. Dr. Florian Schümann, Geschäftsführer der INTERcept Solutions GmbH. „Darüber hinaus kommt es in der Umsetzungsphase aber auch darauf an, das Fachpersonal punktgenau einzusetzen. Hier greifen unsere neuen Funktionen in PLANsation, sodass wir nun auch die Personaleinsatzplanung für größere Projekte abbilden können.“

www.callcenterprofi.de 01.2013

KOMMUNIKATION IM CALL CENTER

Die Eisen aus dem Feuer holen

20 Jahre buw-
Unternehmensgruppe:
Jens Bormann und Karsten Wulf
im Interview.
Mehr auf Seite 6

- Anzeige -