

CallCenter

Februar 2015 for Finance



Workforce-Management by INTERcept

Agil, innovativ und
100% passgenau

Wie INTERcept selbst komplexeste Workforce-Management-Projekte auf den Punkt genau liefert

Professionalität überzeugt

Obwohl der Nutzen unstrittig ist, verzichten die meisten Unternehmen noch auf professionelle Workforce-Management-Lösungen. Überwiegend wird also manuell geplant, obwohl es an spezieller Software nicht mangelt. Experten gehen davon aus, dass dies auf mehr als 60% der Fälle zutrifft. Warum aber ist die Marktdurchdringung so gering, obwohl explizite Lösungen seit nunmehr 15 Jahren angeboten werden?



Problem: Mangelnde Anforderungserfüllung

Glaubt man den einschlägigen Experten, scheuen viele Unternehmen den Umstieg auf ein professionelles Workforce-Management-System vor allem, weil sie befürchten, für ihre Anforderungen keine wirklich passende Lösung zu finden. Bei näherer Betrachtung zeigt sich tatsächlich, dass die meisten Hersteller nur Standard-Software mit einem vorgegebenen Funktionsumfang anbieten. Der individuelle Zuschnitt ist deshalb oft nicht oder nur mit hohem Kosten- und Zeitaufwand möglich.

INTERcept als Customizer

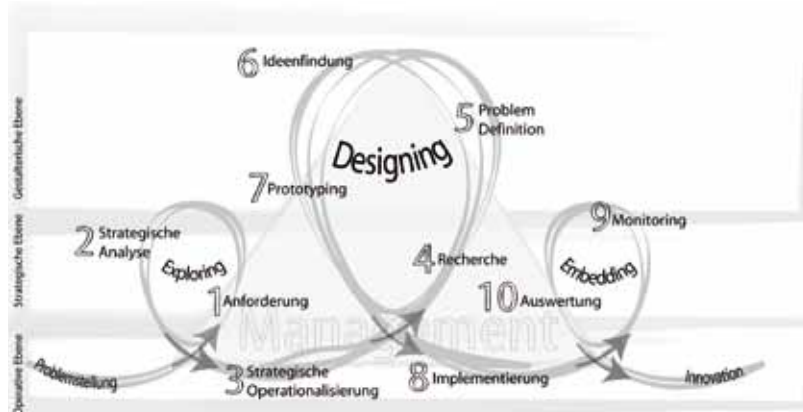
Abhilfe schafft hier die INTERcept Solutions GmbH aus Hamburg. Der Spezialanbieter bietet mit „PLANsation“ eine Workforce-Management-Lösung an, die alle gängigen WFM-Funktionalitäten wie Forecasting, automatischer Schichtplanung oder Zeitwirtschaft beinhaltet. „Selbst bei komplexen Planungsszenarien können wir üblicherweise 90% der Anforderungen aus dem Stand abdecken. Allerdings sind immer weniger Unternehmen bereit, auf die verbleibenden 10% zu verzichten. Diese Lücke schnell und zuverlässig zu schließen, ist unsere Spe-

zialität.“ so Prof. Dr. Florian Schümann, Geschäftsführer von INTERcept. Die größte Herausforderung besteht darin, PLANsation kontinuierlich zu customizen, also Anpassungsprogrammierungen vorzunehmen. Das stellt besondere Ansprüche an die Entwicklungsmethodik, aber auch an die Wartung, die Dokumentation sowie die Kommunikation in Richtung Kunden.

Kunden als Innovationspartner

INTERcept schafft den Spagat durch die Anwendung einer Entwicklungsmethodik, die für die schnelle Umsetzung

Innovationshelix



von Softwareprojekten entwickelt wurde – die Agile Softwareentwicklung.

„Insbesondere der Punkt 3 des Agilen Manifestes genießt bei uns einen sehr hohen Stellenwert, denn unsere Kunden sind unsere wichtigsten Innovationspartner.“ unterstreicht Schümann.

Innovationshelix

Die INTERcept-Projekte durchlaufen eine Art Innovationhelix, die für die einzelnen Stufen des Innovationsprozesses zeigt, welche Innovationsaktivitäten durch wen zu erbringen sind. Dadurch wird das Zusammenspiel zwischen INTERcept, den Kunden und weiteren Spielern wie z.B. Hochschulen optimiert.

Der Ausgangspunkt des Innovationsprozesses sind üblicherweise mittlere bis komplexe Aufgabenstellungen der

Kunden. Diese werden strategisch interpretiert, um daraus operative Entscheidungen hinsichtlich Aufgabenverteilungen, Realisationsterminen und Budgets abzuleiten (Exploring).

Als nächstes folgt die kreative Phase (Designing), in der Ideen für die konkrete Ausgestaltung von Programmfunktionen entwickelt werden. Hierbei spielen die potenziellen Nutzer eine zentrale Rolle, damit ein vertieftes Verständnis für die spezifischen Bedürfnisse ihres Lebensalltages entwickelt werden kann.

Im Projektteam werden die gesammelten Informationen analysiert, um die Ausgangsfrage zu präzisieren und Umsetzungsideen entwickeln zu können.

Anschließend wird ein Prototyp hergestellt, um die zugrundeliegenden Annahmen zu testen und bislang unbekannte

Probleme zu provozieren. „Die Arbeit mit Prototypen ist der Dreh- und Angelpunkt unseres Vorgehensmodells, weil Probleme und Änderungswünsche dadurch frühest möglich erkannt werden können. Viel wichtiger ist aber, dass Prototypen erst das eigentliche Ideenfeuerwerk auslösen.“ erklärt Schümann das Prinzip.

In der abschließenden Phase (Embedding) muss der Praxistest bestanden werden. Da sich erst unter Volllast die Qualität der Vorarbeiten zeigt, können während dieser Implementierungsphase noch wertvolle Feedbacks von den Usern an die Entwickler zurückfließen.

Shared Value

„Mit dieser offenen Herangehensweise an Projekte stellen wir sicher, dass unser Innovationsmotor nie ins Stocken gerät. Unsere Kunden sind letztlich unsere wichtigsten Innovationspartner, weil sie nicht nur fachliches Expertenwissen einbringen, sondern auch den Markt sehr genau studiert haben“, erläutert Schümann.

Da INTERcept alle Anforderungen konsequent umsetzt, wächst PLANsation kontinuierlich und in hohem Tempo. „Das ist zum einen gut für unsere Wettbewerbsfähigkeit, aber vor allem profitieren unsere Kunden, weil die Investition in unser Workforce-Management-System PLANsation immer wertvoller wird. Warum? Weil eine Neuentwicklung gleich allen Kunden unbürokratisch und ohne weitere Kosten zur Verfügung steht. Investiert ein Kunde also 100.000 Euro, können alle anderen sich diese gleich als Haben verbuchen, wodurch beim Kunden Werte geschaffen werden.“ erklärt Schümann.

Im Ergebnis hat INTERcept so in der kurzen Zeit seit Gründung in 2006 eine extrem vielseitige Workforce-Management-Software geschaffen, die in einem bunten Branchenmix eingesetzt wird. Insbesondere die Banken- und Versicherungsbranche setzt zunehmend auf die Kompetenz des INTERcept-Teams, weil hier die Ansprüche an Workforce-Management-Lösungen besonders hoch sind.

Quellen:
 • Agiles Manifest: <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/agile-softwareentwicklung.html>
 • Innovationshelix: In Anlehnung an: www.mz-x.com/Helix/
 • Shared Value: Porter, M. u.a., Die Neuerfindung des Kapitalismus, Harvard Business Manager, Heft 2/2011.

Das Agile Manifest

Agile Softwareentwicklung bezeichnet Ansätze im Softwareentwicklungsprozess, die die Transparenz und Flexibilität erhöhen und zu einem schnelleren Einsatz der entwickelten Systeme führen sollen, um so Risiken im Entwicklungsprozess zu minimieren. Die Kernidee besteht darin, Teilprozesse möglichst einfach und somit beweglich (=agil) zu halten.

In 2001 entstand das sogenannte Manifest für agile Softwareentwicklung, das aus vier Werten und zwölf Prinzipien besteht. Die vier Werte

1. Menschen und Interaktionen sind wichtiger als Prozesse und Werkzeuge.
2. Funktionierende Software ist wichtiger als umfassende Dokumentation.
3. Zusammenarbeit mit dem Kunden ist wichtiger als die ursprünglich formulierten Leistungsbeschreibungen.
4. Eingehen auf Veränderungen ist wichtiger als Festhalten an einem Plan. besagen, dass für eine erfolgreiche Entwicklung von Programmen zwar formale Grundlagen wie standardisierte Prozesse, Dokumentation sowie vorgegebene Rahmen und Handlungsanweisungen durch Verträge notwendig sind, weiche Kriterien wie Kommunikation, Rücksichtnahme auf Beteiligte und flexibles Agieren jedoch mindestens ebenso wichtig sind.