

Zufriedenere Kunden durch die richtige Ansprache

Seit 1988 am Markt hat sich die GFOS mbH unter anderem auf Softwarelösungen für den Personaleinsatz – Workforce Management Systeme – spezialisiert. Gemeinsam mit Call Center Experten wurde das spezielle Planungswerkzeug GFOS-CallCenter entwickelt.

■ Die softwarebasierte Planung stützt sich unter anderem auf hinterlegte Erfahrungswerte, was das Aufkommen an Calls und die Erreichbarkeit von Kunden betrifft. Sondereinflüsse wie Feiertage oder werbliche Aktivitäten, die unmittelbar Auswirkungen auf die Callfrequenz haben, werden selbstverständlich mit in die Planung einbezogen.

Guter Service ist ein MUSS. In kaum einer Branche muss das Personal so flexibel eingesetzt werden wie in Call Centern. Anruferfrequenzen, Mitarbeiterqualifikationen, Verfügbarkeit der einzelnen Mitarbeiter, gesetzte Servicelevel sowie viele unvorhersehbare Faktoren müssen berücksichtigt werden. Hierbei sind sowohl Personalunter- und -überdeckungen unbedingt zu vermeiden. Ein umfassender Service ist, um am Markt bestehen zu können, ein absolutes Muss. Gut ausgebildete und vor allem richtig qualifizierte Agents müssen bei Bedarf in entsprechender Anzahl vorhanden sein. Keine leichte Aufgabe, die die Personalplaner ab einer gewissen Mitarbeiterzahl sowie einer bestimmten Aufgabenstellung nur mit softwarebasierter Hilfe bewältigen können.

Kundenzufriedenheit und Gerechtigkeitsprinzip. Nicht nur die Kundenzufriedenheit ist im Call Center ein entscheidender Faktor. Auch der gerechte Einsatz der Agents spielt für den Erfolg eine wichtige Rolle. In vielen Call Centern müssen Agents 24 Stunden pro Tag an 7 Tagen pro Woche verfügbar sein, wobei das Anrufaufkommen während dieses Zeitraumes stark schwanken kann. Die gerechte Planung spielt hier eine entscheidende Rolle. Einzelne Mitarbeiter dürfen auf keinen Fall ungewollt öfter als andere z.B. an Wochenenden oder in der Nacht eingeteilt werden. Eine Herausforderung, der man manuell kaum noch entsprechen kann. GFOS-CallCenter verfügt aus diesem Grund über eine Gerechtigkeitsfunktion, die die Schichten der Call Center Agents automatisch fair verteilt. Ebenso können auch Mitarbeiterwünsche (Wunschbuchfunktion) berücksichtigt werden. Gerade der Wunsch nach einer ausgeglichenen Work-life-Balance wird bei den Call Center Mitarbeitern zu einem immer wichtigeren Thema. Zudem beachtet GFOS-CallCenter die unterschiedlichen Qualifikationen der Agents wie z.B. deren Inbound- bzw. Outboundeignung. GFOS-CallCenter sorgt für Transparenz, so dass die einzelnen Mitarbeiter sehen können, wer wann und wo eingesetzt wurde. Dies verbessert die Motivation und sorgt mithin für qualifiziertere Calls.



© pressmaster – www.fotolia.com

Gerüstet in die Zukunft. Die Lösung aus Essen verwendet branchenspezifische Standards. Beispielsweise kann GFOS-CallCenter auf Basis der Daten aus der ACD-Anlage wie z.B. Gesamtzahl der entgegen genommenen Anrufe, der abgebrochenen Anrufe, der Zeit des Anrufers in der Warteschlange und Rufverteilung über den Tages- oder Wochenverlauf mittels verschiedener mathematischer Verfahren die zukünftige Anzahl der Calls ermitteln. Danach wird der Sollbedarf auf der Grundlage der Forecastdaten mit Hilfe des erweiterten Erlang C-Verfahrens ermittelt. Durch den Einsatz einer Lösung wie GFOS-CallCenter lässt sich der Planungsaufwand reduzieren und zugleich die Mitarbeiterzufriedenheit deutlich steigern. Das Ergebnis: ein höheres Servicelevel.

Zum Unternehmen:

Kontakt:
GFOS mbH
Headquarter/Firmensitz:
Cathostraße 5,
45356 Essen

Managing Director / Geschäftsführer: Burkhard Röhrig
Phone: +49 (0)201 / 61 300 - 0
Fax: +49 (0)201 / 61 93 17
Web: <http://www.gfos.com>