

PERSONALEINSATZPLANUNG IM WORK@HOME-MODELL



Die Unterstützung durch Workforce Management (WFM)-Software hilft hier nicht immer weiter. Viele Systeme basieren auf mehr oder weniger starren Schichtmodellen, die für eine hochgradig flexible Planung nicht geeignet sind. Auch spezialisierte

Programme, die auf die im Vergleich zu anderen Branchen ohnehin schon sehr komplexen Anforderungen im

Contact Center Geschäft zugeschnitten sind, kommen hier an ihre Grenzen.

Gute Systeme

können zwar Splitschichten mit zum Beispiel je einem Planeinsatz am Morgen und am Abend berücksichtigen, aber dies hilft nur begrenzt, wenn es noch weitaus sinnvoller (und auch möglich) ist, einen Mitarbeiter in drei oder vier Teilschichten an einem Tag einzusetzen.

Für die erforderliche Weiterentwicklung sind WFM-Programme prädestiniert, die bereits im Standard in der Lage sind, unterschiedlichste Anforderungen wie zulässige Arbeitszeiten, Verfügbarkeiten und betrieblicher Vorgaben flexibel und einfach abzubilden. Beispielsweise konnte die Hamburger Just Intelligence GmbH bei der Entwicklung der Work@Home-Lösung Ihres WFM-Systems ICC auf viele bereits vorhandene Funktionalitäten zurückgreifen: So wurde das webbasierte Mitarbeiterportal erweitert um eine Option, beliebig viele Verfügbarkeiten je Tag eingeben zu können. Dieses Feature kann wie auch andere Funktionalitäten exklusiv für frei definierbare Mitarbeitergruppen, Projekte oder Standorte aktiviert werden – Home Agents können somit von zu Hause aus vorgeben, wann Sie verplanbar sind. Zusätzlich stehen

Ihnen natürlich auch alle anderen Funktionen des Portals zur Verfügung wie etwa Schichtplaneinsicht, Urlaubsbeantragung, Kommunikation mit Planern oder Schichttausch.

In der eigentlichen Schichtplanung erkennt das ICC Planungsmodul, in welchen Intervallen Lastspitzen vorliegen, die durch stationäre Mitarbeiter nicht gut abgedeckt werden können und verplant dort gezielt die in diesen Zeiten verfügbaren Home Office-Mitarbeiter. Um auch nach Veröffentlichung des Schichtplans schnell und effizient auf personelle Ausfälle oder Änderungen des Call-Volumens reagieren zu können, werden die Verfügbarkeiten aller Mitarbeiter in der Steuerungsansicht transparent dargestellt, wobei zusätzlich eine einfache Filterung der flexibel einsetz- und aktivierbaren Home Agents möglich ist.

Die ICC Work@Home-Lösung erhöht damit die Planungsflexibilität messbar, unterstützt eine optimierte Erreichbarkeit bei kurzfristigen Lastspitzen, erweitert planbare Fachskills und hilft, das jeweilige Einzugsgebiet in der Rekrutierung durch die Einbindung von Home Agents zu vergrößern.

Die Einbindung von Mitarbeitern im Home Office ist für Contact Center eine attraktive Alternative. Sie hilft, kurze und oft sehr überraschend eintretende Lastspitzen abzudecken und personelle Ausfälle schnell und effizient auszugleichen. Zusätzlich können dadurch Mitarbeiter auch jenseits des direkten Einzugsgebiets des Contact Centers rekrutiert werden.

Der hohen Attraktivität des Work@Home-Modells steht allerdings eine nicht minder hohe Komplexität auf der Planungsseite gegenüber. Die Mitarbeiter im Home Office sollen flexibel, kurzfristig und am besten mehrmals täglich, andererseits aber auch regelmäßig eingebunden werden. Mitunter müssen Mitarbeiter sogar in mehreren Ländern und unterschiedlichen Zeitzonen verplant werden. Die persönlichen Verfügbarkeiten sind zu berücksichtigen ebenso wie Anforderungen zu gesetzlichen und/oder individuell vereinbarten Mindest- und ggf. Maximal-Planzeiten. Zusätzlich müssen regelmäßig auch Priorisierungen, zum Beispiel von Mitarbeitern im stationären Einsatz, beachtet werden.

Über Just Intelligence

Just Intelligence GmbH

Süderstraße 63
20097 Hamburg
Tel. 040 / 23858040
www.just-intelligence.de · info@just-intelligence.de



JUST INTELLIGENCE

Kernprodukt: ICC Workforce Management
Branche: Contact Center und eCommerce



Geschäftsführer:

Christian Ebbecke (Foto), Nicolas Schubert, Manfred Götz