



Foto: © goodluz

PERSONAL-EINSATZPLANUNG FÜR JEDEN BEDARF

Eine gute Personaleinsatzplanung ist die Grundlage für exzellenten Kundenservice. Dennoch planen viele Contact Center immer noch mit MS Excel. Just Intelligence erleichtert jetzt mit einer differenzierten Produktpalette den Einstieg in ein professionelles Workforce Management.

Warum begegnen viele Contact Center den so wichtigen und komplexen Aufgaben im Workforce Management immer noch mit Tabellenkalkulation? Alle reden von „Automatisierung“, „Digitaler Transformation“ und „KI“. Warum ist aber, wenn es um Service Level, Wirtschaftlichkeit, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit geht, ein Programm häufig noch erste Wahl, das für Kalkulationen, Statistiken und Berichte fraglos sehr geeignet ist, aber bestimmt nicht, um effiziente Schichtpläne zu erstellen.

Leichter Einstieg in eine skalierbare Lösung

Zugegeben, viele WFM-Systeme sind für große Organisationen ausgerichtet und lie-

fern viele Funktionen, die nicht jedes Contact Center benötigt. Umgekehrt bieten einfache PEP-Tools oft nicht den erhofften Mehrwert. „Auch wir haben uns in der Entwicklung unserer WFM – Lösung ICC bisher an den großen Anwendern orientiert“, gesteht Christian Ebbecke, Gründer und Managing Partner von Just Intelligence. „Wir fanden, es war dringend Zeit, unsere Software zu demokratisieren.“

Im Ergebnis bietet Just Intelligence jetzt eine praxiserprobte, skalierbare und bezahlbare WFM-Plattform für Contact Center unterschiedlichster Größen und Anforderungen. Je nach Bedarf stehen drei Versionen – ICC WFM BASE, ICC WFM PLUS und ICC WFM PRO – zur Verfügung, innerhalb derer bei wachsenden Anforderungen eine einfache Migration möglich ist. Alle Versionen

sind on premise und ohne Einbuße von Funktionalitäten auch in der Cloud verfügbar. Auf Wunsch lassen sich zusätzlich Urlaubs- und Abwesenheitsworkflows automatisieren und alle Versionen bei Bedarf um eine integrierte Zeitwirtschaft ergänzen.

Professionelles Workforce Management ohne Hürden – eine Entscheidung, die sich auszahlt

In vielen Contact Center werden die Aufgaben der Planung von Teamleitern betreut. Damit einher geht auch die Scheu vor hohen Aufwänden in der Implementierung. „Wir kommen ja selbst aus der Contact Center Praxis und kennen diese Vorbehalte“, erläutert Christian Ebbecke. „Die intensive Unterstützung unserer Kunden ist deshalb für uns ein ebenso maßgeblicher Erfolgsfaktor wie der Support durch praxiserfahrene Mitarbeiter. In der Regel gelingt der Umstieg auf ICC innerhalb von drei Monaten“.

Aber rechnet sich die Einführung einer WFM – Lösung auch für kleinere Anwender? Eindeutig ja. In der Praxis zeigt sich, dass die Entscheidung durch reduzierte administrative Aufwände und bessere Planungsergebnisse mit höherer Produktivität bereits ab 25 bis 30 Mitarbeitern sinnvoll ist.

**Nehmen Sie einfach Kontakt zu uns auf:
040 – 23855804 – 47**

Über Just Intelligence

Just Intelligence ist spezialisiert auf Workforce Management-Systeme und die Digitalisierung mitarbeiterbezogener Prozesse im Contact Center. Das Unternehmen blickt auf über 15 Jahre erfolgreiche Entwicklung von Lösungen für Personaleinsatzplanung und Zeitwirtschaft zurück. Die in der betrieblichen Praxis entstandene Lösung ICC wird von Contact Centern unterschiedlichster Größen und Branchen in 14 Ländern weltweit erfolgreich genutzt.



JUST INTELLIGENCE



Über den Autor

Jörg Schmidt arbeitet seit über 30 Jahren im Customer Service und hat davon mehr als 20 Jahre in leitender Position Contact Center verantwortet. Zudem war er über zehn Jahre als Berater tätig und hat in dieser Aufgabe Contact Center für namhafte Unternehmen aufgebaut, weiterentwickelt und optimiert. Seit 2016 ist Jörg Schmidt als Director Sales + Marketing für Just Intelligence tätig.

für namhafte Unternehmen aufgebaut, weiterentwickelt und optimiert. Seit 2016 ist Jörg Schmidt als Director Sales + Marketing für Just Intelligence tätig.