

MODERNE WFO-SOFTWARE STELLT MITARBEITER IN DEN FOKUS

Von der Pflicht zur Kür – von der Personaleinsatzplanung zum Mitarbeiter-Engagement.

Guter Kundenservice setzt voraus, dass der richtige Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist. Das ist die grundlegende Aufgabe für die Personaleinsatzplanung im Contact Center. Auf den ersten Blick hat sich daran seit den frühen Call Center-Tagen nichts verändert, auch wenn die Komplexität von Bedarfsprognosen und Schichtplanungen durch Entwicklungen wie Omnichannel-Kommunikation und steigende Kundenerwartungen an Erreichbarkeit und Servicequalität natürlich stark gewachsen ist.

Allerdings hat sich die Prämisse in einem entscheidenden Punkt weiterentwickelt und lautet heute: Guter Kundenservice setzt voraus, dass der richtige Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort ist und dass dabei die Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeiter berücksichtigt werden!

Dass Mitarbeiter die wertvollste Ressource sind, ist Ausgangspunkt für den Einsatz jeder professionellen Workforce Management Lösung. Erwartet werden der effiziente Einsatz und die wirtschaftliche Planung dieser Ressource. Durch den anhaltenden Fachkräftemangel verschärft sich die Situation jedoch noch einmal und eine mitarbeiterorientierte Ausgestaltung des Arbeitsplatzes wird immer wichtiger. Denn wir wissen, dass zufriedene Mitarbeiter der Schlüssel für zufriedene Kunden sind und dass Mitarbeiterzufriedenheit und Transparenz wichtige Bausteine sind, um eine kostenintensive, hohe Fluktuation zu vermeiden. Hierbei spielen auch die nachfolgenden drei Trends eine wichtige Rolle:

Selbstverwaltung / Self Service für Mitarbeiter

So wie Kunden heute ganz selbstverständlich mit Self Service-Anwendungen umgehen,

erwarten auch Agenten, dass sie sich nicht für alle Fragen rund um ihren Einsatz erst an ihren Teamleiter oder Manager wenden müssen, sondern manches schnell und unkompliziert selbst regeln können.

Hier lassen sich intelligente Self Service-Lösungen wie SMS Chatbots oder Mobile Apps einsetzen, um es den Agenten zu ermöglichen, ihre Schichtpläne, persönliche Kontostände, „schwarze Bretter“ und Produktivitätsstatistiken einfach und per Fernzugriff einzusehen. Auch die Möglichkeit, sich schnell und unkompliziert mit Kollegen und Vorgesetzten über unterschiedliche Kommunikationskanäle auszutauschen ist wichtig – sei es um Tauschwünsche zu besprechen, Urlaub zu beantragen, Überstunden zu übernehmen oder abzubauen, Arbeitszeitkonten einzusehen oder Web-basierte Trainings zu absolvieren.

Gig Economy

Neue Geschäftsmodelle in der so genannten Gig-Economy, die Vergabe von vielen kleinen Aufträgen („Gigs“) an eine Vielzahl von Freiberuflern, ermöglichen Arbeitskräften, die keine Festanstellung wünschen, viele Freiheiten: Sie entscheiden selbst, wie viel sie arbeiten und wann sie welche Aufträge annehmen. Im Contact Center-Umfeld heißt das, dass diese Arbeitskräfte nicht nach festem Arbeitsvertrag geplant werden, sondern dass Zeitblöcke angeboten werden und man sich seinen Dienstplan selbst zusammenstellen kann. Auch wenn freie Mitarbeit im Contact Center in Deutschland derzeit einen vergleichsweise kleinen Kreis betrifft, werden solche Modelle durchaus nachgefragt. Es ist beispielsweise auch eine Möglichkeit, Mitarbeiter zu halten, die aus privaten Gründen beruflich (eventuell nur eine Zeit lang) kürzer treten oder sehr flexibel sein möchten.

Gamification

Gamification als Methode, die das Erlernen von neuem Wissen und neuem Verhalten spielerisch unterstützt, ist zwar kein neuer Gedanke, aber ein Trend, der an Fahrt gewinnt. Insbesondere, aber nicht für jüngere Mitarbeiter, die mit Konsolen und Handyspielen aufgewachsen sind. Aus Kundenprojekten wissen wir, dass es neben spielerischem Wettbewerb, in dem Mitarbeiter virtuelle Belohnungen, Status und Anerkennung erlangen können, insbesondere die Sichtbarkeit der eigenen Leistung nach offenen und transparenten Parametern ist, die bei den Mitarbeitern gut ankommt und motivationsfördernd wirkt.

Diese Entwicklungen sind für unterschiedliche Belegschaftsstrukturen unterschiedlich relevant, insgesamt ist jedoch davon auszugehen, dass nachwachsende Mitarbeitergenerationen hier zunehmend innovative Features erwarten. Die technische Voraussetzung, um Mitarbeitern in diesen skizzierten Bereichen entgegen zu kommen, ist eine umfassende, moderne Workforce Optimization Software. Denn nur wenn die klassischen Aufgaben wie Prognosen, Einsatz- und Schichtplanung, Analysen und Reports mit hoher Präzision bei großer Nutzerfreundlichkeit auf dem neuesten Stand der Technik erfüllt werden, lassen sich Features wie mobile Self Services, flexible Schichtauktionen oder Gamification-Elemente integrieren. Mitarbeiterorientierung bedeutet, Mitarbeiter nicht einfach zu verplanen, sondern ihren Bedürfnissen entgegen zu kommen und ihr Engagement zu fördern.



Jörg Schlüter,
Senior Solutions Consultant,
Aspect Software