

# EIN GUTER START IN DIE CLOUD

Erfolgreiches Contact Center-Management hat schon immer die koordinierte Steuerung der Arbeitskräfte erfordert. Dabei muss auch die Software für Personaleinsatzplanung sich weiterentwickeln, damit Contact Center weiterhin beste Ergebnisse erzielen können. Der Schritt in die Cloud ist folgerichtig.



**C**ontact Center bemühen sich um immer größere Kundenzufriedenheit zu geringeren Kosten und wollen ihren Mitarbeitern gleichzeitig eine angenehme Arbeitsumgebung bieten. Workforce-Management (WFM) Software ist eines der zentralen Instrumente, das für die richtige Balance zwischen diesen drei wichtigen Zielen sorgt. Da sich Technologie und Kundenanforderungen verändern, muss auch WFM-Software sich weiterentwickeln, damit weiterhin beste Ergebnisse erzielt werden können.

Angesichts der wichtigen Rolle, die das Thema Personaleinsatzplanung für das reibungs-

lose Funktionieren spielt, muss sichergestellt werden, dass gerade hier flexibel agiert werden kann. Nicht zuletzt durch die starke Verbreitung mobiler Endgeräte, die wachsende Beliebtheit ortsungebundener Arbeit (Remote Working) und unterschiedlichste Arbeitszeitmodelle sind WFM-Lösungen heute unverzichtbar.

## Immer auf dem neuesten Stand

Auch wenn es in einigen Unternehmen noch gut mit Vor-Ort installierten WFM-Funktionalitäten läuft, ist es bei den meisten doch eher so, dass sie durch ineffektive, veraltete Legacy Produkte und umständliche Verfahren behindert werden. Die Folge sind ein-

geschränktes Wachstum und negative Auswirkungen auf den langfristigen wirtschaftlichen Erfolg.

Im Gegensatz dazu punkten Cloud-basierte Lösungen wie Aspect Workforce-Management unter anderem mit kontinuierlichen Funktionsupgrades, integrierter Notfallwiederherstellung, Skalierbarkeit und geringerer IT-Abhängigkeit. Flexibilität ist Kern der Cloud und je umfassender diese Flexibilität allen nutzbar gemacht wird, desto stärker spielt sie ihre Stärken aus. Dabei umfassen die effektivsten Lösungen Funktionen wie Einsatzplanung, Analysen, Reporting und Kennzahlen in einer Art und Weise, die den Anforderungen der flexiblen Mitarbeiter von heute Rechnung trägt.

Für Contact Center, die noch keine Cloud-Lösung nutzen, die grundsätzlichen Vorteile der Cloud aber erkannt haben, kann WFM-Software ein sinnvoller erster Schritt sein, da hier oftmals Systeme zum Einsatz kommen, die von anderen Anbietern bereitgestellt werden als die Routingplattform oder das Qualitäts-Management-/Aufnahmesystem. In diesen Fällen kann mit WFM ein erster Teilbereich des Contact Centers in die Cloud verlegt werden, ohne direkt einen Komplettumzug zu planen.

Die Cloud optimal zu nutzen bedeutet aus WFM Sicht, offen zu sein für Veränderungen und neue Arten des Arbeitens zu begrüßen. Wenn die Leitungsebene dazu willens und in der Lage ist, können die zusätzliche Flexibilität und Agilität, die die Cloud ermöglicht, das ganze Unternehmen erfassen. Das Ergebnis: Flexiblere und effizientere Planungsprozesse, stärkeres Mitarbeiterengagement und damit auch höhere Kundenzufriedenheit.



Stefan Jung, Regional Sales Manager DACH, Benelux & Russia, Aspect Software.