



OPTIMAL AUSBALANCIERTER PERSONALEINSATZ MEHR FLEXIBILITÄT DURCH NETZBASIERTE KUNDENDIALOG

EXECUTIVE SUMMARY

Die Interactive Dialogue Platform (IDP) bietet Kundendienstleitern und Dialog-Center-Managern eine einzigartige Lösung zum erfolgreichen Management von Auslastungsschwankungen durch die Anbindung dezentraler Remote Agents über das Internet. Das modulare System ermöglicht eine effiziente und bedarfsgerechte Steuerung der Personalkapazitäten für eine zuverlässige Erreichbarkeit und eine konstant hohe Servicequalität. Insbesondere bei Lastspitzen kann so ein optimaler Personaleinsatz realisiert werden, der immer dem eingehenden Volumen gerecht wird.

EINLEITUNG

Eine der größten Herausforderungen moderner DialogCenter ist zweifelsohne das Management von Auslastungsschwankungen. Die Schwierigkeit liegt im adäquaten Einsatz der Personalressourcen zur Bewältigung des eingehenden Callaufkommens:

Unterdeckung senkt die Servicequalität und damit die Kundenzufriedenheit. Umsatz- und Imageeinbußen können die Folge sein. Überdeckung wiederum verursacht unnötige Kosten. Noch weiter verschärft sich dieses Ungleichgewicht bei temporären Lastspitzen (Peaks), bei denen es nur kurzzeitig zu einem erhöhten Callaufkommen kommt.

Es stellt sich also die Frage, wie die Kapazitäten effizient und so flexibel gesteuert werden können, dass den Anforderungen der Kunden stets Genüge getan und gleichzeitig ein optimaler Einsatz der Mittel realisiert wird.

Das klassische stationäre CallCenter kann dies in der Regel nicht

hinreichend realisieren. Denn meist besteht keine Möglichkeit, innerhalb der kurzen Zeitintervalle, in denen Peaks auftreten, zusätzliches Personal zu mobilisieren. Zumal im Umkreis eines Standorts immer nur begrenzte Personalressourcen zur Verfügung stehen. Aufgrund dessen kann selbst auf lange Sicht unter Umständen nicht die Personalstärke erzielt werden, die es bräuchte, um die Erreichbarkeit und Servicequalität sicherzustellen.

Sabienzia bietet mit ihrer Interactive Dialogue Platform eine völlig neuartige Lösung für diese spezifische Herausforderung. Sie erlaubt es, dezentrale Remote Agents über das Internet so anzubinden, als säßen diese im eigenen Unternehmen. Allerdings mit einem deutlichen Plus an Flexibilität: Im Bedarfsfall können innerhalb kürzester Zeit zusätzliche Ressourcen mobilisiert und damit temporäre Lastspitzen abgefangen werden. Wie genau dieser Prozess funktioniert und wie Ihr Unternehmen davon profitieren kann, wird nachfolgend erläutert.

PEAK-LEVEL-MANAGEMENT IN DER PRAXIS

In der Praxis wird generell zwischen zwei Ausprägungen von unerwarteten Auslastungsschwankungen unterschieden: 1. rein quantitativ und 2. qualitativ bedingt:

1. Mit Auftreten eines unerwarteten Ereignisses steigt das Anfragevolumen seitens der Kunden plötzlich stark an, zum Beispiel bei der Auftragsannahme im Bereich Teleshopping, wenn ein Werbespot erfolgreicher verläuft als erwartet. Hier ist es Anspruch, die akut gefährdete Erreichbarkeit durch eine Erweiterung der Kapazitäten sicherzustellen.
2. Ergibt sich ein Engpass, der zudem an ein bestimmtes Themenfeld gekoppelt ist, so steigt sprunghaft der Bedarf an qualifizierten Remote Agents, die dieses spezifische Problem aufgrund ihrer Wissensbasis lösen können, beispielsweise wenn ein Software-Bug bei einem Update unter bestimmten Betriebssystemen Probleme verursacht. Hier liegt die Herausforderung darin, möglichst schnell die geeigneten

neten Agents im Ressourcenpool zu identifizieren, zu aktivieren sowie diesen den geeigneten Lösungsweg zu kommunizieren. Effizientes Infomanagement ist also ebenfalls essentieller Bestandteil für ein erfolgreiches Peak-Level-Management.

ERFOLGREICHES PEAK-LEVEL-MANAGEMENT

Generell lassen sich vier Prozessschritte für ein erfolgreiches Peak-Level-Management identifizieren:

1. Forecast und Schichtbuchung
2. Alarmierung und Zuschaltung
3. Callrouting
4. Infomanagement

Forecast und Schichtbuchung



Erfolgreiches Peak-Level-Management beginnt mit einer soliden Ressourcenplanung.

Diese kann über die IDP einfach und zuverlässig durchgeführt werden: Individuell konfigurierbare Reportings liefern in Echtzeit detaillierte Auswertungen über den Status aller Remote Agents. So werden wiederkehrende, natürliche Schwankungen im Callaufkommen identifizierbar. Für die differenzierte Planung können diese Daten entsprechend als Referenzwert herangezogen werden. Auf diese Weise erstellte Forecasts sind ausschlaggebend für die Buchbarkeit von Service-Slots seitens der Remote Agents. Allerdings können die Forecast-Daten jederzeit und mit sofortiger Wirkung an den aktuellen Bedarf angepasst werden, mit unmittelbarer Auswirkung auf die zur Verfügung stehenden Service-Slots. Um die Erreichbarkeit in identifizierten Stoßzeiten zu verbessern, können diese durch eine Erhöhung der Vergütung zusätzlich attraktiviert werden.

Alarmierung und Zuschaltung



Tritt ein unerwarteter Umstand mit Folge einer außerplanmäßigen Lastspitze im Callaufkommen ein, bietet das System die Möglichkeit, automatisch zusätz-

liche Remote Agents mit adäquater Qualifizierung zu aktivieren. Dabei stehen unterschiedliche Formen der Alarmierung zur Verfügung: vom Pop-up für eingeloggte Remote Agents bis hin zu E-Mails und SMS für Agents, die gerade nicht online sind. Sobald sich die zusätzlich mobilisierten Agents einloggen, werden diesen Calls zugeworfen. Die Entlastung greift mit unmittelbarer Wirkung. Im Idealfall kann ein unvorhersehbarer Peak so binnen weniger Minuten durch das System aufgefangen werden. Die Alarmierung kann an dieselben Parameter geknüpft werden wie beim normalen Callrouting (Qualifikation, Qualitätsindex etc.). Diese Priorisierung erlaubt eine stufenweise Mobilisierung in Abhängigkeit von der Stärke des Peaks und der Anforderung an die Agents. Selbstverständlich ist eine manuelle Steuerung durch den Performance-Manager jederzeit möglich, um beispielsweise ein temporäres Ungleichgewicht zwischen mehreren Hotlines auszubalancieren. In diesem Fall können bereits aktive Agenten per Drag-and-Drop von einem Projekt auf das andere umgeschifft werden.

Callrouting



Zur Weiterleitung von Calls stehen verschiedene Routing-Optionen zur Verfügung, die einzeln oder in Reihe geschaltet konfiguriert werden können (Skill Based, Longest Idle, Last Agent). Das Besondere dabei ist, dass alle Änderungen vom Hotline-Manager direkt und in Echtzeit vorgenommen werden können, ohne dass ein Systemadministrator hierfür bemüht werden muss. Sind bei Lastspitzen bestimmte fachliche Anforderungen an die Remote Agents gestellt, genügt es, eine spezifische Skill-Group anzuwählen, um die Calls entsprechend durchzustellen. Einer Skill-Group werden diejenigen Remote Agents zugeordnet, die aufgrund ihres Profils und Kenntnisstandes für die

Bearbeitung spezifischer Aufgaben besonders geeignet sind. Über die Steuerung des Routings kann erreicht werden, dass auch in Lastspitzen die Service-Qualität auf einem konstant hohen Level gehalten werden kann.

Infomanagement



Gerade in Peak-Situationen ist ein schneller Austausch von möglichen Lösungsszenarien zwischen den Remote Agents entscheidend, insbesondere wenn es sich um ein bislang noch unbekanntes Fehlerbild handelt. Hat ein Remote Agent einen Lösungsweg identifiziert, muss dieses Wissen schnellstmöglich mit den anderen Remote Agents geteilt werden. Hierfür verfügt die IDP über ein funktionsstarkes Infomanagement-Tool. Damit können in kürzester Zeit projektrelevante Informationen eingesteuert und verbindlich distribuiert werden.

KEYFEATURES FÜR DAS PEAK-LEVEL-MANAGEMENT

- Auf jede Größe in Echtzeit skalierbar (durch Cloud-Computing)
- Die Administrationsinstanz ist von überall jederzeit erreichbar. Auch über mobile Endgeräte!
- Automatische Systemalarmierung von Remote Agents nach konfigurierten Kriterien im Bedarfsfall
- Auswertung und Reporting der Performance in Echtzeit
- Direkte Steuerung des Callroutings in Echtzeit
- Infomanagement-Lösung für optimalen Know-How-Transfer
- Zentrales Personaleinsatz-Management

KONTAKT

Sabienzia Technologies GmbH
Charlottenstr. 16 • 10117 Berlin

T: +49-30-40 81 71-300
E: sales@sabienzia.com
W: www.sabienzia.com