



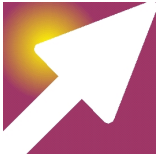
# **Leistungsbeschreibung für CIS-Modul Planung**

***Clareon GmbH***  
Reuterstraße 23  
D-76275 Ettlingen  
Info@Clareon.de  
www.Clareon.de



## Inhalt

1	Überblick .....	3
1.1	Stellung im Gesamtsystem .....	3
1.2	Zweck und Ziele .....	4
1.3	Anwender .....	4
1.4	Schnittstellen .....	4
2	Daten und Abläufe .....	5
2.1	Datenbeschreibung .....	5
2.2	Abläufe .....	5
2.3	Querbeziehungen .....	6
2.4	Abgrenzungen .....	7
2.5	Schnittstellenbeschreibungen .....	7
3	Oberflächengestaltung .....	8
3.1	Bedienelemente .....	8
3.2	Ergonomie .....	8
3.3	Zeitverhalten .....	8
4	Rahmenbedingungen und Berechtigungen .....	9
4.1	Technische Voraussetzungen .....	9
4.2	Gesetzliche Vorschriften .....	9
4.3	Bestimmungen zum Datenschutz .....	9
4.4	Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat .....	9



## 1 Überblick

Das CIS-Modul Planung erstellt die Mitarbeiterereinsatzplanung aus

- den Prognosezahlen (je Mandant) für das Anrufaufkommen eines Tages,
- der historischen Verkehrsmessung für die Verteilung über den Tag und
- den möglichen Arbeitszeiten der Mitarbeiter.

Darüber hinaus ist eine aktualisierte Tagesprognose für den laufenden Tag vorhanden (Grundlage für eine „intraday“-Nachplanung).

### 1.1 Stellung im Gesamtsystem

Das CIS-Modul Planung ist ein Modul für die Callcenterleitung. Das CIS-Modul Pausen dient der Feinplanung der Pausen durch die Mitarbeiter.

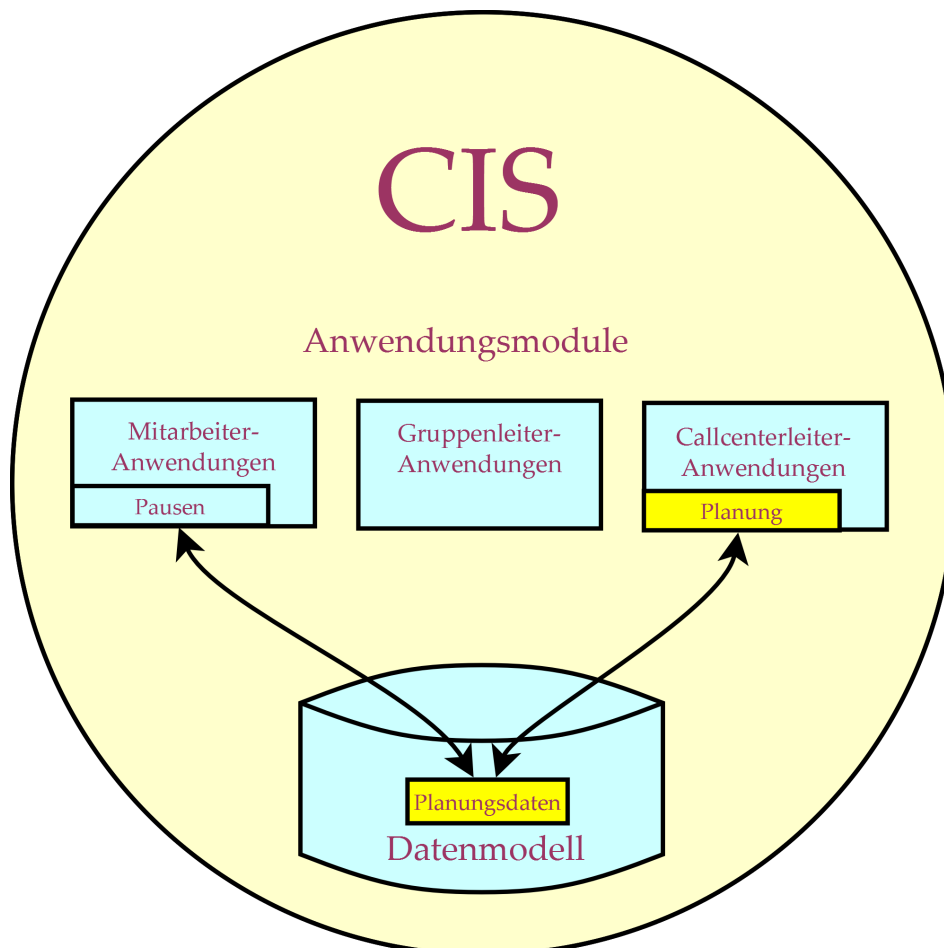


Abbildung 1: Planung – Stellung im Gesamtsystem CIS



## **1.2 Zweck und Ziele**

Das CIS-Modul Planung erstellt für jeden Mitarbeiter einen Wochenplan mit den individuellen Arbeitszeiten und verschickt ihn per E-Mail. Dabei soll die Planung folgende Ziele erreichen:

- Die zugesicherten Servicegrade sollen je Mandant eingehalten werden (ist nur mit einer Überplanung möglich).
- Zu jeder Zeit müssen Mitarbeiter mit den erforderlichen Skills zur Verfügung stehen, das sind die Sprachen (z. B. deutsch, französisch, italienisch) und die Mandanten mit ihren jeweiligen Qualifikationsstufen (Verkauf, Beratung, Kredit).
- Die Zahl der Mitarbeiter soll gerade für das prognostizierte Anrufaufkommen ausreichen.
- Pausenzeiten und maximale Arbeitszeiten müssen eingehalten werden.

Darüber hinaus ist eine Tagesprognose für den laufenden Tag vorhanden. In einer Trendkurve werden Abweichungen des tatsächlichen Anruferaufkommens von der Prognose für den laufenden Tag hochgerechnet, um eine kurzfristige Reaktion zu ermöglichen.

## **1.3 Anwender**

Das Modul wird von der Callcenterleitung verwendet.

## **1.4 Schnittstellen**

Keine.

### **Ideen für künftige Erweiterungen**

- Eine Schnittstelle zur Telefonanlage könnte die Daten über das Anrufaufkommen der Vergangenheit importieren, um die Tagesverlaufskurve, die der Planung zugrunde liegt, aktuell zu halten.
- Die durchschnittlichen Gesprächsdauern könnten ebenfalls aus der Verkehrsauswertung der Telefonanlage importiert werden.



## 2 Daten und Abläufe

Aus historischen Verkehrsdaten, aktuellen Prognosezahlen und den möglichen Arbeitszeiten der Mitarbeiter wird eine Einsatzplanung erstellt.

### 2.1 Datenbeschreibung

Grundsätzlich wird die Anzahl einzuplanender Mitarbeiter aus dem prognostizierten Anrufaufkommen und der durchschnittlichen Gesprächsdauer berechnet. Für die Planung der konkret einzusetzenden Mitarbeiter werden ihre Qualifikationen (Skills) und möglichen Arbeitszeiten (aus dem CIS-Modul Personalverwaltung) berücksichtigt.

Die Prognosezahlen werden von den jeweiligen Mandanten als Tagesanzahlen geliefert. Dabei ist es wesentlich, dass Aktionen (z. B. das Versenden von Post) berücksichtigt sind. Die Prognosezahlen werden manuell pro Mandant erfasst.

Die Verteilung der prognostizierten Anrufe über den Tag wird vom Modul anhand einer Tagesverlaufskurve vorgenommen. Die Tagesverlaufskurve wird derzeit von Hand aus historischen Verkehrsauswertungen der Telefonanlage ermittelt. Es gibt für jeden Wochentag eine eigene Verlaufskurve.

Die durchschnittliche Gesprächsdauer wird pro Mandant eingegeben und dauerhaft gespeichert.

Da jeder Mitarbeiter seine eingeplanten Einsätze bestätigen oder absagen muss, hält CIS hierfür entsprechende Datenfelder vor.

#### **Ideen für künftige Erweiterungen**

Die Tagesverlaufskurven könnten künftig Rahmenbedingungen berücksichtigen:

- Jahreszeitliche Abhängigkeiten (bzw. monatliche).
- spezielle Postzustellverfahren („on time“-Verteilung mit steilem Anstieg der Anruferzahlen am Mittag)

Darüber hinaus könnte die durchschnittliche Gesprächsdauer (Grundlage für die Umrechnung der Anzahlen von Anrufern in Mitarbeiter) von Aktionen abhängig gemacht werden. Ein neuer Katalog führt in den ersten Wochen meist zu längeren Gesprächen.

### 2.2 Abläufe

Als Voraussetzungen für eine Tagesplanung müssen bekannt sein:

- Prognosezahlen für diesen Tag
- Durchschnittliche Gesprächsdauern
- Tagesverlaufskurve pro Wochentag
- Mitarbeiterqualifikationen



- Leistungsfähigkeit der Mitarbeiter (gegen Wochenende geht die Leistungsfähigkeit zurück)

Diese Daten sind jeweils pro Mandant und Gesprächsart (Verkauf, Beratung, Kredit) getrennt zu erfassen. Nur die Prognosezahlen sind für jeden Planungstag neu zu erfassen. Die anderen Daten sind langlebiger und werden nur bei Bedarf angepasst.

Weiter sind pro Mitarbeiter die für den Planungstag möglichen Einsatzzeiten erforderlich.

Bei der Planung ist noch zu berücksichtigen, dass es auch andere Tätigkeiten als Telefonieren gibt (E-Mail und Briefe, für die es keine Prognosen gibt). Hierfür sind getrennt Mitarbeiter einzuplanen (geschieht derzeit über eine Prozentzahl).

Sind alle Voraussetzungen vorhanden, kann eine automatische Planung durchgeführt werden. Die Ergebnisse müssen dann noch von Hand geprüft und freigegeben werden. Danach kann CIS die Einsatzpläne an alle Callcenter-Mitarbeiter per E-Mail verschicken. Die Zu- bzw. Absagen der Mitarbeiter werden von Hand erfasst. Evtl. muss dann von Hand nachgeplant werden. Die endgültige Planung wird auch ausgedruckt im Flur aufgehängt.

Im Modul Planung ist auch eine Tagesvorausschau für den aktuellen Tag enthalten. Es erfolgt die Eingabe des aktuellen Stands der Eingänge (Anrufer) und Abhänger (Aufleger), die in der Telefonanlage gemessen werden, für alle Mandanten einzeln oder auch für das gesamte Callcenter. Für die Berechnung sind derzeit Eingangskurven für alle Mandanten und das gesamte Callcenter im 1-Min.-Takt hinterlegt. Mit der Eingabe für das gesamte Callcenter wird bei Anzeige der Bedarf/Plan Kurve diese entsprechend der aktuellen Tagesprognose angepasst. Dies ist ein wichtiges Mittel um tagesaktuell Entscheidungen bezüglich Personal Auf- oder Abbau während des Tages zu treffen.

Historische Berichte über Anrufaufkommen und Prognosezahlen pro Mandant dienen zum Selbstschutz bei Beschwerden wegen des Servicegrads.

Ferienberichte (Tabelle über die Kalenderwochen): Wann sind wieviele Mitarbeiter in Urlaub? Es muss immer eine ausreichende Callcenter-Besetzung möglich sein.

### **Ideen für künftige Erweiterungen**

- Es ist denkbar, die Echtzeit-Werte für die Zahl der Anrufer in einer künftigen Erweiterung direkt aus der Telefonanlage zu übernehmen.
- Die Trendkurve, die die Abweichungen des tatsächlichen Anruferaufkommens von der Tagesprognose angibt, könnte verwendet werden, um auch die Prognosezahlen für die Folgetage entsprechend anzupassen.

## **2.3 Querbeziehungen**

Die Planung berücksichtigt, dass die Mitarbeiter Pausen machen. Die genaue Uhrzeit der Pausen, können vom Mitarbeiter im CIS-Modul Pausen am Einsatztag selbst fest-



gelegt werden. Dabei muss die Erreichbarkeit und Servicefähigkeit des Callcenters für jeden Mandanten gesichert bleiben.

Die Qualifikationen und möglichen Arbeitszeiten der Mitarbeiter können im CIS-Modul Personalverwaltung erfasst werden.

#### **Ideen für künftige Erweiterungen**

Künftig könnten die Mitarbeiter ihre möglichen Arbeitszeiten in einem Kalender für jeden Tag selbst eintragen. Derzeit sind die Arbeitszeiten in einem festen Wochenplan erfasst (bis zu vier Wochen, derzeit werden höchstens zwei verwendet). Diese Zeiten werden im individuellen Arbeitszeitkalender im Voraus eingetragen

Ebenso könnte die eigene Ferienplanung vom Mitarbeiter selbst vorgenommen werden. Diese angestrebten Ferienzeiten müssen dann vom Gruppenleiter bestätigt werden.

#### **2.4 Abgrenzungen**

Das Ermitteln von Prognosezahlen für das Anrufaufkommen ist nicht Gegenstand dieses Moduls.

#### **2.5 Schnittstellenbeschreibungen**

Keine.

#### **Ideen für künftige Erweiterungen**

Schnittstelle zur Tk-Anlage, siehe 1.4.



### **3 Oberflächengestaltung**

Die Planungsergebnisse werden übersichtlich dargestellt. Hierbei sind graphische Darstellungen sinnvoll.

#### **3.1 Bedienelemente**

Die Planung erfolgt nach Eingabe der Prognosezahlen für das Anrufaufkommen automatisch. Bedienelemente sind daher für die Planung nicht erforderlich. Derzeit wird das Planungsergebnis manuell nachbearbeitet. Dies soll künftig durch eine genaue Planung weitgehend vermieden werden (derzeit werden immer alle verfügbaren Mitarbeiter von der automatischen Planung auch eingesetzt). Eine manuelle Nachbearbeitung des Planungsergebnisses erfolgt windowstypisch in der Ergebnisdarstellung.

#### **3.2 Ergonomie**

Wesentlich für die Ergonomie des CIS-Moduls Planung ist die übersichtliche Darstellung der Planungsergebnisse.

#### **3.3 Zeitverhalten**

Das Zeitverhalten ist unkritisch, da eine Einsatzplanung nur einmal in der Woche stattfindet.



## **4 Rahmenbedingungen und Berechtigungen**

Zur Nutzung dieses Moduls sind die Mitarbeiter der Callcenterleitung berechtigt. Sie melden sich persönlich am System an.

### **4.1 Technische Voraussetzungen**

Netzwerk und Datenbank sind aktiv.

Das E-Mail-System muss bereit sein, die Planungsergebnisse an die Mitarbeiter zu verschicken.

### **4.2 Gesetzliche Vorschriften**

Arbeitszeiten dürfen nicht überschritten werden.

Zu Pausen und Arbeitszeiten siehe auch im CIS-Modul Pausen.

### **4.3 Bestimmungen zum Datenschutz**

Keine.

### **4.4 Betriebsvereinbarungen / Betriebsrat**

Keine.