

Personaleinsatzplanung mit ACD-Unterstützung

# Näher an der Wirklichkeit



Viele unvorhersehbare Ereignisse können die geplante Mitarbeiterbesetzung im Call Center jederzeit über den Haufen werfen. Wie eine Symbiose aus Personaleinsatzplanung und ACD-Daten die Vorhersage optimiert und was das alles mit der Bundestagswahl zu tun hat, lesen Sie hier.

**H**aben Sie ein Auto? War es schon mal kaputt? Und dann sind Sie spontan in die nächste Werkstatt gefahren, und nach ein paar Sekunden Wartezeit wurde Ihr Wagen umgehend instand gesetzt und die Sache war erledigt. Nicht? Sie haben zuerst in der Werkstatt nach einem Termin gefragt? Auf diese Idee sind Sie noch nie gekommen, wenn Sie in einem Call Center anriefen. Hier erwarten Sie sofortigen Service. Und genau das macht den Unterschied von Call Centern zu vielen anderen Unternehmen aus.

Der Service im Call Center steht und fällt mit den verfügbaren Mitarbeitern. Sie wissen selbst: Ein Mitarbeiter weniger und der angestrebte Service-Level fällt von 80 auf 60 Prozent, die durchschnittliche Wartezeit steigt von den angestrebten elf Sekunden auf 30 Sekunden und die Zahl der Anrufer, die vor Vermittlung auflegen, steigt. Verlorene Anrufer bedeuten verlorene Kunden und damit verlorenen Umsatz – eine Abwärtsspirale.

Dies alles gilt unter der Voraussetzung, dass das prognostizierte Anrufaufkommen auch wirklich wie erwartet eintrifft. Dabei ist es kein Geheimnis, dass es in Call Centern jede Menge Einflussgrößen gibt, die ungeplant und erst am Tage X die schönste Planung über den Haufen werfen können. Hier hilft eine integrierte Lösung aus ACD-Anlage und Personaleinsatzplanung weiter, denn die ACD-Anlage weiß, was gerade los ist, und die Personaleinsatzplanung weiß, was gerade los sein sollte. Das macht die entsprechenden Hebel sichtbar, mit denen sich Differen-

zen zwischen Planung und Call Center-Realität ausgleichen lassen. Je enger die Kopplung beider Systeme ist, desto höher ist der Mehrwert für das Call Center.

#### **Erstens kommt es anders ...**

Nun aber der Reihe nach: Vier Wochen im Voraus erstellen Sie eine Prognose für die Woche X und machen die Personaleinsatzplanung. In den folgenden drei Wochen gibt es Informationen, die zu geänderten Prognosezahlen führen, und Mitarbeiter melden sich krank oder ein Werbemittelversand hat sich verzögert oder, oder, oder. Es gibt so viele Möglichkeiten, um Ihre schöne Planung zur Makulatur zu machen. Nur so schlimm ist es – zum Glück – nicht jedes Mal. Aber immer gibt es Abweichungen, die nun in

des Tags entwickelt. Was Sie brauchen, ist eine Hochrechnung wie bei der Bundestagswahl. Sie wollen so früh wie möglich wissen, wie es ausgeht. Bei der Bundestagswahl aus reiner Neugier, in Ihrem Call Center, um die definierten Serviceziele sicher zu erreichen. Eine enge Kopplung beider Systeme kann das.

#### **Durchblick statt Blindflug**

Die ACD-Anlage liefert die Zahl der Anrufer um 6 Uhr, um 7 Uhr, um 8 Uhr usw., die Personaleinsatzplanung die Zahlen, mit denen Sie geplant haben. Aus beiden Werten ergibt sich die Prognose für den Tag X und das nicht nur in der Summe der Anrufer, sondern genau verteilt über den Tag, damit Sie für jede Uhrzeit wissen, was auf Sie zukommt. Aus der Hoch-

„Die ACD-Anlage weiß, was gerade los ist, und die

Personaleinsatzplanung weiß, was gerade los sein sollte.“

Woche X-1 in die Planung einfließen sollten: Sie machen also eine Nachplanung. Bis hierhin unterstützen Sie gängige Personaleinsatzplanungssysteme bei der Arbeit für Prognose, Vorausplanung und Nachplanung. Und dann passiert es doch. Der Super-GAU kommt am Tag X. Sie kennen das Spiel: Die Sonne scheint, es ist Baggersee-Wetter und keiner ruft an. Oder das Wochenende war verregnet und am Montag ist in der Hotline sprichwörtlich die Hölle los. Oder die Grippewelle hat zugeschlagen und mit den Kunden rufen auch Ihre Mitarbeiter an und melden sich krank. Es gibt einfach Tage, an denen alles anders kommt als geplant und Sie voll und ganz mit der Tagessteuerung des Call Centers beschäftigt sind.

Genau in solchen Momenten ist der Mehrwert einer engen Kopplung von ACD-Anlage und Personaleinsatzplanungssystem der Joker im Planungs-Ärmel. Jetzt sind Sie darauf angewiesen, am frühen Vormittag sicher zu erkennen, wie sich das Anrufaufkommen im Laufe

rechnung für die Anrufer lässt sich auch leicht die Hochrechnung für die Zahl der erforderlichen Mitarbeiter gewinnen und diese, verglichen mit den tatsächlich geplanten Mitarbeitern, gibt Ihnen einen quantitativen Einblick, zu welcher Uhrzeit Sie wie viele Mitarbeiter zu viel oder zu wenig haben. Ein Blick in die Verfügbarkeits- und in die Planlisten Ihrer Mitarbeiter – zusammen mit Ihrem Wissen über die privaten Verhältnisse Ihrer Mitarbeiter – lässt Sie in kurzer Zeit am Vormittag den Tag X retten. Sie wissen, wer nachmittags gerne früher geht oder vielleicht froh ist, nicht kommen zu müssen, und können so Überkapazitäten noch vermeiden. Oder auch umgekehrt: Wen kann man noch schnell anrufen und bitten, noch zusätzlich zu kommen. Die enge Kopplung der Systeme gibt Ihnen die quantitative Analyse, mit der Sie Ihr Call Center optimal durch die Unwägbarkeiten des Tages sicher steuern können.

#### **AUTOR**



**Bernhard Stauß**  
ist Geschäftsführer der  
Clareon GmbH.

Clareon GmbH  
Reuterstraße 23  
76275 Ettlingen  
Tel.: (072 43) 98 01 75  
Mail: [info@clareon.de](mailto:info@clareon.de)  
Web: [www.clareon.de](http://www.clareon.de)

**Bernhard Stauß**

