

Werden Sie  
mit Workforce  
Management  
effizienter und  
produktiver

**VERINT**<sup>®</sup>



# Eine flexible Arbeitsumgebung schaffen

## Mitarbeiter, Kunden und Unternehmen – alle fordern Flexibilität:

- Mitarbeiter wünschen sich eine bessere Work-Life-Balance.
- Kunden wollen Ihr Unternehmen jederzeit über jeden Kommunikationskanal kontaktieren können.
- Unternehmen möchten ihre Mitarbeiter in verschiedenen Funktionen und für mehrere Kanäle einsetzen, um die Anforderungen der Kunden so kosteneffektiv wie möglich zu erfüllen.

Wie auch immer, eine flexible Arbeitsumgebung zu schaffen kann schwierig sein. Wie zum Beispiel ermöglichen Sie Ihren Mitarbeitern flexible Arbeitszeiten? Können sie ihre Arbeitszeiten leicht ändern, auch wenn sie nicht im Büro sind? Wie können Ihre Mitarbeiter effizienten Service auf verschiedenen Kanälen leisten? Können Sie Ihre Mitarbeiter in verschiedenen Funktionen und für mehrere Kanäle einsetzen?

Workforce Management (WFM) Software hilft Ihnen dabei. Sie kann die Unterschiede von Kanälen und Rollen berücksichtigen, so dass Sie Ihre Mitarbeiter an dem Ort und zu der Zeit arbeiten lassen können, wo es notwendig ist.



**So funktioniert's**

# Was ist Workforce Management?

Workforce-Management-Lösungen helfen Ihnen, Ihre Mitarbeiter optimal einzusetzen, damit sie effizienter und produktiver arbeiten können. Wie?

1

## Bedarfs-Prognose

WFM-Lösungen erstellen auf der Basis von früheren und geplanten Aktivitäten eine Bedarfs-Prognose für alle Kanäle.

2

## Berechnung des Personalbedarfs

Mit Hilfe der Prognose errechnet die WFM-Lösung den Personalbedarf. Sie schätzt die Anzahl der Mitarbeiter, die benötigt werden, um alle Anfragen zu bearbeiten und die Service-Ziele zu erreichen.

3

## Planung der Arbeitszeiten

Die Schichtplanung bringt das Arbeitsaufkommen mit den Fähigkeiten und der Verfügbarkeit der Mitarbeiter in Einklang. Die Software muss Spitzenzeiten, Präferenzen für bestimmte Arbeitszeiten und Arbeitsgesetze berücksichtigen.

4

## Adjusting the schedule

WFM-Systeme vergleichen Bedarfs-Prognosen mit dem tatsächlichen Bedarf und die Einsatzpläne mit dem, was die Mitarbeiter tatsächlich tun. Anhand der Unterschiede können Führungskräfte die Pläne im Verlauf des Tages anpassen.

**Workforce Management Software können Sie in Ihrem eigenen Rechenzentrum betreiben oder als Cloud-Lösung nutzen. Da letztere häufig nicht denselben Funktionsumfang bieten wie selbst betriebene Systeme, sollten Sie Ihre Variante sorgfältig auswählen.**

# Das anpassungsfähige Omnichannel Contact Center

Ihre Contact-Center-Agenten erwarten mehr: mehr Werkzeuge, mehr Möglichkeiten und mehr Flexibilität im Bezug darauf, wann, wo und wie lange sie arbeiten. Wie finden Sie die Balance zwischen den Bedürfnissen Ihrer Mitarbeiter und denen der Kunden und dem Unternehmen?

Glücklicherweise ist die Erstellung von Schichtplänen, die viele Faktoren berücksichtigen müssen, mit modernen WFM-Lösungen leicht. Sie können Prozesse vereinfachen und automatisieren wie beispielsweise Schichtausschreibungen und den Tausch von Schichten, die Verwaltung von Urlaubsanträgen und die Einhaltung von Arbeitsgesetzen.



## WFM in Aktion

Jessica ist Contact-Center-Agentin bei einer führenden Bank. Sie soll in 30 Minuten online gehen, hat aber Probleme mit ihrem Auto und muss den Beginn ihrer Schicht nach hinten verschieben.

Sie überprüft in der WFM-App ihres Telefons ihren Einsatzplan. Wenn sie heute 30 Minuten später anfangen würde, könnte sie die Zeit morgen Nachmittag nacharbeiten. Jessica beantragt die Änderung und erhält sofort eine Antwort.

Sie kann die Arbeitszeit ohne Probleme nachholen.



# Wie WFM-Lösungen Ihren Mitarbeitern Flexibilität bieten, ohne den Service zu gefährden



## Mobiles WFM

Durch den Zugang zu Schichtplänen und Benachrichtigungen über mobile Endgeräte kann WFM Mitarbeitern helfen, Arbeit und Freizeit besser in Einklang zu bringen. Unternehmen können Mitarbeiter in Echtzeit fragen, ob sie Schichten übernehmen, Überstunden abfeiern möchten oder freiwillig komplette oder Teile von Schichten zurückgeben würden. Dadurch sind Unternehmen in der Lage, effizienter auf den Bedarf zu reagieren.



## Schichtplanung für verschiedene Kanäle und Medien

Kunden nutzen derzeit zwischen drei und sechs verschiedene Kanäle für den Kontakt mit einer Organisation. Um jeden Kanal optimal zu besetzen, müssen moderne WFM-Systeme verschiedene Typen von Aufgaben, Bearbeitungszeiten, Service-Leveln sowie die Qualifikationen und Kompetenzen jedes Agenten berücksichtigen.



## Einfache Benutzerschnittstelle

Es gibt eine Reihe von Faktoren, die bei der Besetzung eines Contact Centers berücksichtigt werden müssen. WFM-Lösungen können es wesentlich einfacher machen, sie im Blick zu behalten. Sie bieten eine leicht zu bedienende Oberfläche und zeigen alle Informationen in einem Fenster. Sie erleichtern die Erstellung und den Vergleich von Schichtplänen sowie ihre Anpassung an mehrere Agenten.

# Kosteneffektives Backoffice

Die Führungskräfte im Backoffice sind dafür verantwortlich, die angefragten Produkte und Services zu liefern. Dementsprechend stehen sie permanent unter Druck, die Effizienz zu erhöhen. Gleichzeitig sollen Kunden und Mitarbeiter zufrieden sein.

Dieser Balance-Akt ist nicht einfach. Im Backoffice werden hunderte oder sogar tausende verschiedenartiger Aufgaben erledigt. Die Prozesse sind teilweise komplex und Fristen werden im Gegensatz zum Contact Center in Tagen, Wochen oder Monaten gemessen. Darüber hinaus gibt es in der Regel unerledigte Aufgaben, deren fristgerechte Bearbeitung nachverfolgt werden muss.

WFM-Lösungen können dazu beitragen, dass die Ressourcen im Backoffice effizienter eingesetzt werden. Die Lösungen arbeiten mit Anwendungen, die typischerweise im Backoffice genutzt werden. Dazu gehören beispielsweise Geschäftsprozess-Management-Systeme und Software für die Verteilung von Aufgaben. Anhand der bereitgestellten Informationen erstellen WFM-Lösungen Personaleinsatzpläne. Sie zeigen, wie viele qualifizierte Ressourcen wann für die Bearbeitung bestimmter Aufgaben benötigt werden. Sie können auch für die Flexibilität sorgen, die Unternehmen benötigen, um qualifizierte Mitarbeiter zu gewinnen und zu halten.



## WFM in Aktion

Marie ist eine erfahrene Schadensachbearbeiterin bei einem Sach- und Unfallversicherer. Mit ihrer Fünftagewoche und der Arbeit zwischen 8 und 17 Uhr ist sie zufrieden. Jetzt muss sie aber ihre Mutter zweimal pro Woche zur Dialyse fahren.

Marie macht sich Sorgen darüber, dass sie für die Fahrten Urlaub nehmen muss. Glücklicherweise bietet ihr Vorgesetzter ihr flexible Arbeitszeiten an. So kann sie von zu Hause aus zu einer Zeit arbeiten, der zu ihrer neuen Aufgabe passt. Sie ist zufrieden, weil sie Job und Privatleben in Einklang bringen kann. Ihr Arbeitgeber freut sich, weil er eine gute Mitarbeiterin halten und Marie Aufgaben schicken kann, deren Erledigung anderenfalls vielleicht Überstunden erfordert hätten.



# Wie WFM-Lösungen die Arbeit im Backoffice unterstützen können



## Aktivitätsabhängige Planung

Für das Backoffice ist es wichtig, wann Aufgaben anfallen, welchen Umfang sie haben und wann sie erledigt sein müssen. Die Zeit der Mitarbeiter zur Erledigung bestimmter Aufgaben wird in Blöcken geplant. WFM-Lösungen für das Backoffice erstellen Einsatzpläne durch die Priorisierung von neuen und unerledigten Aufgaben sowie anhand der Service Level Agreements und der Verfügbarkeit und den Qualifikationen der Mitarbeiter. Sie helfen Organisationen, die Arbeitsbelastung in der Balance zu halten und Über- und Unterbesetzung sowie Überstunden zu vermeiden.



## Unerledigte und alte Aufgaben

Für die Priorisierung des Mitarbeitereinsatzes berücksichtigen WFM-Lösungen, wie alt eine Aufgabe ist und welchen Umfang sie hat. Das trägt dazu bei, Mehrkosten für Überstunden und die Nichterbringung von Leistungen zu vermeiden.



## Nachverfolgung von Aufgaben und Predictive Analytics

Führungskräfte müssen die Erledigung jeder Aufgabe nachverfolgen, um sicherzustellen, dass Mitarbeiter zur richtigen Zeit das Richtige tun. Das können WFM-Lösungen für das Backoffice übernehmen. So erleichtern sie Führungskräften abzuschätzen, welche Aufgaben fristgerecht erledigt werden und welche nicht. Sie können dann Aufgaben re-priorisieren, die eventuell das Service-Ziel verfehlen könnten. Das ist der Schlüssel, um die Erwartungen von Kunden konsistent zu erfüllen und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen.

# Bequemer, nützlicher Service in der Zweigstelle

Immer mehr Kunden nutzen digitale Kanäle zur Abwicklung von Routine-Transaktionen. Wenn ein Kunde einmal eine Filiale besucht, ist es wichtig, dass er außergewöhnlich gute Erfahrungen macht.

Sie haben jetzt die Möglichkeit, neue Technologien einzuführen und die Rolle Ihrer Mitarbeiter zu verändern. WFM-Lösungen geben ihnen mehr Freiheiten im Bezug auf wann und wo sie arbeiten, aber auch im Bezug darauf, was sie tun. Dadurch haben sie die Möglichkeit, erstklassigen Service zu erbringen.



## WFM in Aktion

Gregor ist Filialleiter einer Regionalbank. Er hatte Probleme damit, für seine Kollegen in der Zweigstelle drei Wochen im Voraus Einsatzpläne für den nächsten Monat zu erstellen, wie von der Bank vorgesehen. In der Folge war die Zweigstelle manchmal zu bestimmten Tageszeiten unter- oder überbesetzt. Mit einer automatisierten WFM-Lösung für Zweigstellen liefert Gregor die Einsatzpläne für seine Kollegen regelmäßig pünktlich ab. Er erhöhte damit nicht nur das Engagement der Mitarbeiter, sondern steuert die Springer und die Freizeitanfragen flexibler und effizienter.



# Zweigstellen können auf verschiedene Arten von WFM-Lösungen profitieren



## Arbeitsmodellierung und Stellenplanung

Mit WFM-Lösungen können Unternehmen das Kundenaufkommen genau vorhersagen und die Arbeitszeiten ihrer Mitarbeiter so planen, dass sie dem Bedarf des Marktes und der Filiale entsprechen. Das kann die Schichtplanung für universell einsetzbare Bank-Mitarbeiter beinhalten, die sowohl im Service als auch im Vertrieb arbeiten können, das Management von Springern, um bei hohem Arbeitsaufkommen zu entlasten oder Mitarbeiter im Urlaub zu vertreten, sowie das Management der Termine von Spezialisten wie Kredit- und Anlage-Experten in verschiedenen Zweigstellen.



## Automatisierte, flexible und regelkonforme Personaleinsatzpläne

WFM-Lösungen unterstützen die Planung und die Erstellung von Einsatzplänen in der Filiale durch Automatisierung. Das Ziel ist die operative Effizienz zu erhöhen, mit mehr Flexibilität das Engagement der Mitarbeiter zu steigern und Einsatzpläne zu erstellen, die den gesetzlichen und internen Vorgaben entsprechen.



## Mobile Einsatzplanung für engagierte Mitarbeiter

WFM-Lösungen bieten auch mobile Einsatzplanung. Sie kann Mitarbeitern von Zweigstellen helfen, Arbeit und Freizeit besser in Einklang zu bringen. Sie können mit ihrem mobilen Endgerät ihre Arbeitspläne prüfen, präferierte Arbeitszeiten hinterlegen, Freizeit beantragen oder Schichten tauschen. Zweigstellenleiter können die Schichtabdeckung steuern, die doppelte Einteilung von Mitarbeitern verhindern und ungeplante Überstunden vermeiden, auch wenn sie nicht in der Filiale anwesend sind. Es ist einfach, Anfragen zu lesen, zu genehmigen oder abzulehnen und die Zusammenarbeit zu fördern.

# Workforce Management für Flexibilität am Arbeitsplatz

Um so flexibel zu werden, wie gefordert, benötigen Sie eine Workforce-Management-Lösung, die mit Ihrem Unternehmen wächst.

Sprechen Sie mit uns, wenn Ihre Mitarbeiter **effizienter arbeiten, interne Prozesse verbessern** und **ihre Leistung** in der Always-on-Ära **erhöhen** sollen.

## Das Unternehmen, das für Kundenbindung steht.

### Americas

info@verint.com

1-800-4VERINT

### Europe, Middle East & Africa

info.emea@verint.com

+44(0) 1932 839500

### Asia Pacific

info.apac@verint.com

+(852) 2797 5678



[verint.com](https://www.verint.com)



[twitter.com/verint](https://twitter.com/verint)



[facebook.com/verint](https://facebook.com/verint)



[blog.verint.com](https://blog.verint.com)