





# Der Bedarf für Workforce Management in modernen Contact Centern – den Kundenservice vereinfachen und kanalisieren

---

**COVID-19 hat in den vergangenen Monaten von den Contact Centern viel Geduld und Flexibilität abgefordert. Zuvor haben Organisationen es befürwortet, die persönliche Zusammenarbeit zu bevorzugen, und Arbeiten außerhalb des Standorts nur bei absoluter Notwendigkeit zuzulassen. Nun steht die Herausforderung bevor, eine hybridere Struktur zu ermöglichen. Für manche Agent\*innen mag es ausreichend sein, von extern her zu arbeiten, aber andere benötigen auch die Rückkehr in festere Arbeitsstrukturen. Als Arbeitgeber ist es Ihre Aufgabe, mit jedem in gutem Kontakt zu stehen – egal von wo aus diese arbeiten.**

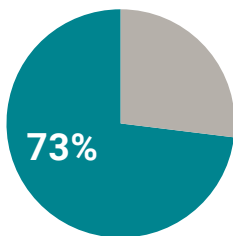
Workforce Management (WFM) Systeme unterstützen solche Lösungen. Geben Sie den Agent\*innen maximale Selbstorganisationsmöglichkeiten an die Hand, um beispielsweise deren Schichten zu organisieren, während Sie auch die Zufriedenheit des Mitarbeitenden messen können und sich deren Bedarf anpassen können.

Calabrio legt Wert darauf, dass unsere Kunden eine moderne Arbeitsumgebung im Contact Center realisieren können. Im Folgenden beschreiben wir unseren Ansatz von Workforce Management, welcher es Ihnen ermöglicht, eine agile und hybride Arbeitsform aufzubauen.

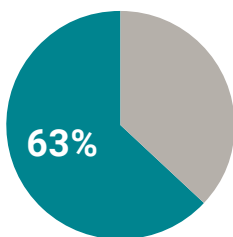
## Perspektivenwechsel in der Arbeitszeitplanung

Von einem anderen Ort aus zu arbeiten, eröffnet zwar den jeweiligen Teammitgliedern mehr Flexibilität, doch es bringt auch neue Herausforderungen mit sich. Es kann ziemlich undurchsichtig werden, wer wann von wo aus arbeitet. Deswegen ist es notwendig, dass die Agent\*innen ihren eigenen Arbeitseinsatz selbst planen können. Darüber hinaus sollten sie geschult werden, wie sich die Kundenerwartungen derzeit stetig verändern.

### Vergleich Arbeitsplätze in einem Contact Center vor und nach der Pandemie:



**73%** Erwarten, dass die Arbeitsplätze in einem Kontakt Center im Vergleich zu vor der Pandemie sehr anders aussehen werden.



**63%** Glauben, dass die Lage dauerhaft bestehen bleibt.

Unsere Calabrio WFM Suite erlaubt es jedem Einzelnen, sich stärker selbst zu organisieren. Folgende Beispiele beschreiben, wie die Arbeitsorganisation praktisch umgesetzt wird:

- Aufgrund der wegfallenden Pendelzeit kann eine grundsätzlich höhere Arbeitszeit angeboten werden.
- Für Kinderbetreuung, Ermöglichung von Bring- und Holzeiten oder anderen dringenden Situationen werden die Arbeitszeiten reduziert oder verändert.
- Selbstorganisation von Agent\*innen in ihren Tageszeitplänen mit der Möglichkeit, Essens- und Pausenzeiten anzupassen.

Jedes dieser Beispiele bezieht sich auf die Arbeitnehmerschaft. Manager und Angestellte sind ausreichend damit ausgelastet, ihr Leben in Zeiten einer Pandemie zu organisieren. Indem Sie es ermöglichen, dass die Arbeitszeitplanung mittels dem Calabrio WFM System automatisiert werden kann, können Sie die grundsätzliche Flexibilität der Arbeitszeitplanung aufrecht erhalten und sich auch auf noch weitere unvorhersehbare Ereignisse vorbereiten.

### Wie die Mitarbeiter engagiert bleiben

Es gibt reichlich Arbeitsgruppen, Initiativen und Handlungsempfehlungen, welche sich mit der Thematik des Engagements innerhalb von hybriden Teams beschäftigen. Die eigentliche Herausforderung ist letztendlich, wie wir die Effektivität solcher Programme messen. Das Qualitätsmanagement wird in einer hybriden Arbeitsorganisation sogar noch wichtiger. Dafür benötigen Sie die richtige Datengrundlage, um die Leistung eines Agenten überhaupt beurteilen zu können.



Die Calabrio WFM bietet mehrere Wege der Umsetzung, wie Mitarbeiterengagement gemessen und gefördert werden kann:

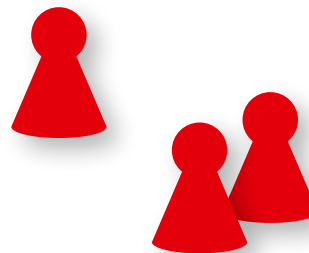
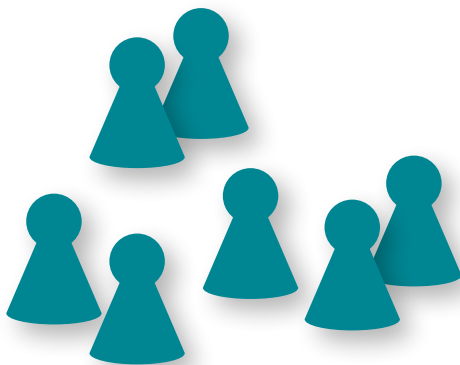
- Responsives, direktes Feedback bietet rasche Kurskorrektur und Anpassungen
- Gamification Tools, welche gesunden Wettbewerb fördern, die in das System eingebunden sind.
- Dashboards, welche die Personalplanungen vorhersagen: Unter- oder Überbesetzung innerhalb des Arbeitstages.
- Belastbare Analysen, ohne dass zusätzlich eine teure Inhouse-Lösung benötigt wird.



Wenn die rückblickenden Analysen der vergangenen Monate Änderungsbedarf aufzeigen, ergreifen Sie doch die Chance, um geschickt die Belegschaftsplanung anzupassen. Die oben genannten Beispiele, gepaart mit automatisierender Technologie, verhelfen Ihnen zu einer belastbaren Messung von Mitarbeiterengagement.

Künstliche Intelligenz, selbstlernende Systeme und andere intelligente Automationen können Agent\*innen in ihren Arbeitsaufgaben ergänzen und ihnen zu optimiertem Einsatz verhelfen. Keineswegs kann Technologie die Customer Experience ersetzen, sondern zu einer intuitiveren und passgenaueren persönlichen Dienstleistung verhelfen. Contact Center benötigen keine aufgesetzten Produkte, sondern integrierte Automation und intelligente Tools, um sich mittels Smart Technology nahtlos in die Arbeitsplanungsprozesse einzufügen.

### Mitarbeiterengagement und Kosten-Optimierung



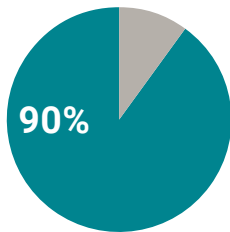
**7 von 10** Contact Center Manager glauben, dass das verbesserte Mitarbeiterengagement zur Kosten-Optimierung führt.

*Calabrio revolutioniert die Art und Weise wie Enterprise Unternehmen im Home-Office mit Ihren Kunden interagieren. Mithilfe von Calabrio ONE®, einer hollistischen Software Suite die unter anderem Anrufaufnahmen, Quality Management, Workforce Management, Voice Analytics und Advanced Reporting beinhaltet, wird es spielend möglich sämtliche Aufnahmen, Kundeninteraktionen sowie zusätzliche relevante Datensätze zu verarbeiten und somit eine einheitliche Perspektive auf jede einzelne Kunden-*

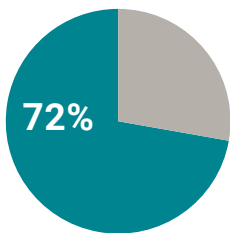
*Mitarbeiter Interaktion zu ermöglichen, im Büro als auch im Home-Office. Dies verbessert die Qualität des Kundenservices spürbar und dauerhaft. Calabrio ONE ist einfach in der Nutzung und weltweit verfügbar, was der Betriebsführung dabei hilft Aktivitäten und Ressourcen schnell und effizient an die Nachfrage des modernen, von zu Hause ausarbeitenden Multi-Channel Kunden anzupassen. Die Calabrio Plattform ist nicht nur zertifiziert und sicher, sondern auch modular in der Public, Private und Hybrid Cloud verfügbar.*

## Rasche Anpassung an Kundenbedürfnisse

Unser [aktueller Bericht zur Lage der Contact Center](#) zeigt, dass die Kundenerwartungen anders aussehen und somit bedient werden, wenn die Pandemie abflauen wird. Die Kunden erwarten dann weiterhin mehr innerhalb der Interaktion mit dem Contact Center. Dies beinhaltet Kommunikationsangebote auf mehreren Kanälen und größere emotionale Empathie.



**90%** der Contact-Manager erwarten eine höhere Nachfrage nach Contact-Center-Analytics-Erkenntnissen aus jeder Abteilung.



**72%** mehr Reports von Kontakt-Center-Analytics werden aus der Führungsebene verlangt.

Diese Infrastruktur aufzubauen, um all diesen Erwartungen zu entsprechen, ist kein Kinderspiel. Manche Unternehmen wurden in der Phase der Pandemie in einen großen Organisationswandel gezwungen.

Wiederum andere Branchen stehen besser da als je zuvor. Doch ganz gleich, von welcher dieser beiden Voraussetzungen Sie ausgehen, besteht eine überwältigende Notwendigkeit für agile, flexible und skalierbare Arbeitslösungen. Und diese sollten in kurzer Zeit und nicht in Monaten umsetzbar sein.

Unsere Calabrio WFM ist dafür geschaffen, damit Sie in Ihrer Organisation dafür gerüstet sind, mit den kommenden Herausforderungen gekonnt umzugehen. Bitte finden Sie hier einige Beispiele, wie Sie die WFM Suite von Anfang an richtig nutzen können:

- Multiple Modelle für die Nutzung: On-premise, Cloud oder Hybrid. Die Skalierbarkeit ist in jeder Ausprägung des Programms enthalten.
- Remote-fokussierte Anwendungen, welche Erkenntnisse aus virtuellen Meetings einspielen.
- Partnerschaften mit führenden Cloud Providern, welche innerhalb von wenigen Tagen virtuelle Contact Center schaffen können.

Die Kundenerwartungen verändern sich. Stellen Sie also sicher, dass Ihr Contact Center diesen neuen Erwartungen begegnen wird. Indem Sie hybride Arbeitsmodelle ausbauen und dabei ein Workforce Management Programm wie Calabrio WFM nutzen, können Sie flink und flexibel auf neue Herausforderungen reagieren.

Für mehr Informationen zur Calabrio WFM Suite besuchen Sie bitte unsere Webseite [www.calabrio.com/de](http://www.calabrio.com/de)

.....  
*Andreas Marx ist Sales Engineer D-A-CH bei Calabrio/Teleopti GmbH. Dort ist er für den Presales-Bereich in Zentraleuropa verantwortlich. Mit über 20 Jahren Erfahrung im Bereich Consulting und Professional Services wirkte er in der Durchführung nationaler und internationaler Implementierungs- und Consulting-Projekten mit – davon 15 Jahre im Bereich Workforce Optimization.*  
.....

.....  
**Kontakt:**  
.....

**Andreas Marx**  
Sales Engineer D-A-CH  
Calabrio GmbH  
Bismarckstraße 142  
47057 Duisburg

Tel. +49 152 0497 8233  
[andreas.marx@calabrio.com](mailto:andreas.marx@calabrio.com)  
[www.calabrio.com/de](http://www.calabrio.com/de)  
.....

