

PRESSEINFORMATION

Aktuelle Studie aus England zeigt auf: Personalplaner in Contact Centern lassen multimediale Aufgaben außer Acht

Ratingen, 22. November 2007 – Die aktuelle Studie “The UK Contact Centre Operational Review” (5. Ausgabe, 2007) zeigt auf, dass lediglich 29 Prozent der mehr als 200 befragten Contact Center Workforce Management Lösungen nutzen, um die im täglichen Betrieb anfallenden multimedialen Aufgaben zu organisieren und deren Bearbeitung durch die Agenten zu planen.

Die Ergebnisse in dem von InVision Software gesponserten Themenbereich der Studie “Information und Planung” zeigen, dass die meisten Contact Center mit den eingesetzten Workforce Management (WFM) Lösungen Pläne für unterschiedliche Einsatzszenarien erstellen und die Einhaltung der Personaleinsatzpläne kontrollieren. Dagegen setzen derzeit nur wenige Unternehmen WFM-Lösungen ein, um damit den Aufwand und die Bearbeitung multimedialer Aufgaben, wie die Beantwortung von E-Mails oder Chats, zu prognostizieren und zu planen. Dies zieht die Vernachlässigung der Anfragen nach sich, die nicht telefonisch, sondern über multimediale Wege eingehen, und führt zu einem mangelhaften Servicelevel sowie zu Unzufriedenheit auf Kundenseite. Fast ein Drittel der Contact Center Agenten in England beantworten täglich sowohl Telefon- als auch E-Mail-Anfragen, obwohl für die meisten keine spezifische Bearbeitungszeit für multimediale Aufgaben eingeplant wird.

Steve Morrell, Autor der Studie, erläutert: „Ein Grund für die kaum angestiegene Quote an multimedialen Interaktionen in den letzten fünf Jahren liegt sicher in den geringen Investitionsaufwendungen in moderne Technologie, die ein automatisches Weiterleiten an die freien und entsprechend qualifizierten Mitarbeiter sowie eine effiziente Bearbeitung dieser Anfragen ermöglichen. Jedoch ist die weitgehend ausgeübte Personalplanung, die den Agenten nicht ausreichend Zeit einräumt für die Aufgaben, die nicht am Telefon bearbeitet werden, eindeutig ein größerer Hemmschuh für eine positive Entwicklung von Multimedia im Contact Center. Das Ergebnis sind nicht beachtete oder zu spät beantwortete E-Mails von Kunden, die dann verärgert im Call Center anrufen oder sogar direkt zur Konkurrenz abwandern. Contact Center müssen das Aufkommen multimedialer Aufgaben in ihre Bedarfsprognosen mit einbeziehen und dementsprechend die benötigte Bearbeitungszeit für die Agenten einplanen, sonst brauchen sie ihren Kunden erst gar keine alternativen Kommunikationswege neben dem traditionellen Telefon anbieten.“

InVision Enterprise WFM (iWFM) bietet eine leicht bedienbare Plattform für optimiertes Workforce Management in Multi-Skill Contact Centern mit multimedialen Aufgaben. Für eine am tatsächlichen Bedarf orientierten Personaleinsatzplanung bezieht iWFM die unterschiedlichen Fähigkeiten und Kompetenzen der einzelnen Mitarbeiter mit ein und nutzt die Synergieeffekte, die sich durch den Zusammenschluss verschiedener Aktivitäten ergeben. Ebenso werden beim Inbound Spitzen- und Randzeiten abgebrochener Kontakte wie z.B. bei Anrufen berücksichtigt und optimierte Zeitblöcke für die Agenten eingeplant, um eingegangene, bestehende Aufgaben zu bearbeiten wie z.B. im Back Office oder die Beantwortung von E-Mails. Die Einrichtungs- und Durchlaufzeit erfolgt bei InVision Enterprise WFM in Bruchteilen der Geschwindigkeit herkömmlicher WFM-Systeme. Dieser einzigartige Optimierungsprozess basiert auf einem zum Patent angemeldeten technologischen Verfahren, das von InVision selbst entwickelt wurde.

Über "The UK Contact Centre Operational Review" (5. Ausgabe, 2007)

Die 270-seitige Studie untersucht detailliert alle wesentlichen Faktoren, die Schlüssel zum erfolgreichen Management eines Contact Centers sind, darunter Gehaltsstrukturen, Mitarbeiterfluktuation, Weiterbildung und Trainings, Multimedia, IP, Self-Service, Strategie, Outsourcing und Planung. Die Ergebnisse der Studie, die sowohl elektronisch als auch als Druckexemplar erhältlich ist, werden in über 200 Datentabellen dargestellt, unterteilt nach Branchenausrichtung und Größe der befragten Contact Center, so dass der Leser den eigenen Betrieb direkt in Vergleich setzen kann. Eine kostenlos erhältliche Zusammenfassung der Studie sowie weitere Informationen zur gesamten Studie sind verfügbar unter: www.contactbabel.com

Über InVision:

Die InVision Software AG ist einer der international führenden Anbieter von Lösungen zum unternehmensweiten Workforce Management, welche Unternehmen zum effektiven Einsatz des Personals verhelfen. InVision ermöglicht ihren Kunden, die Personalkosten deutlich zu senken, die Produktivität zu erhöhen, die Mitarbeiterzufriedenheit zu steigern und durch besseren Service mehr Umsatz zu erreichen. Das 1995 gegründete Unternehmen aus Ratingen beschäftigt derzeit mehr als 150 Mitarbeiter und ist mit eigenen Tochtergesellschaften in Europa, Nordamerika und Südafrika vertreten. Seit dem 18. Juni 2007 ist InVision Software AG (IVX) im Prime Standard Segment an der Frankfurter Wertpapierbörse notiert. Zu den Kunden von InVision zählen zahlreiche internationale Blue Chips, u.a. ABN Amro, Allianz, BMW, Deutsche Telekom, IKEA, Sky und Vodafone.

Weitere Informationen unter: www.invisionwfm.com

Ansprechpartner:

Jutta Kropp
Head of Corporate Communications
InVision Software AG
Halskestraße 38
D-40880 Ratingen (Deutschland)
Tel.: +49 (0)2102 728-252
Fax: +49 (0)2102 728-111
E-Mail: pr@invision.de