

# Ein Cockpit für die Performance

## Herausforderung für Call Center: Besuchermanagement, Personaleinsatzplanung, Zeit + Zutritt unter einem Hut

► **Wer ist gerade in der Firma? Und wo? Wichtige Fragen für Call Center, wo nicht nur viele Mitarbeiter in verschiedenen Schichten tätig sind, sondern auch tagtäglich Kunden empfangen werden. Das Personal arbeitet mit sensiblen Daten – nicht selten mit denen verschiedener Mandanten gleichzeitig. Call-Center-Betreiber müssen wissen und nachvollziehen können, wer sich wann und aus welchem Grund in ihren Räumlichkeiten aufhalten. Unternehmenssicherheit, Datenschutz, Gewährleistung gegenüber Mandanten und damit die eigene Reputation hängen davon ab. Diese Managementaufgaben leisten IT-Systeme – ein Besuchermanagement zum Beispiel.**

Mit einem Besuchermanagementsystem in Verbindung mit Zeit- und Zutrittsmanagement sowie Personaleinsatzplanung ist man mitten in der Workforce-Productivity – für die sich vor allem Kapazitätsplaner und Projektmanager der Call Center interessieren. Ihre Ziele sind klar an Zahlen abzulesen: Kosten optimieren, Wartezeiten verkürzen, Servicequalität verbessern. Damit das mit der notwendigen Sicherheit zu erreichen ist, bedarf es umfassender Planung und eines Sicherheits-Managements. Denn nur ganzheitlich geplante Servicecenter erreichen die gewünschte Performance.

Das Sicherheits-Management und dessen Verknüpfung mit einzelnen Geschäftsprozessen ist ein wichtiges Element der Workforce-Productivity. Zutrittssteuerung spielt dabei eine zentrale Rolle. Der Zusammenhang? Angenommen, in einem Call Center wird im Schichtbetrieb gearbeitet. Mitarbeiter sollen nur dann zu ihrem Arbeitsplatz gelangen, wenn sie per Personaleinsatzplanung für eine Tätigkeit eingeplant wurden. Die Anforderung lautet also, das Zutrittsprofil mit der geplanten Schicht zu verknüpfen. Wenn ein Agent einem Mandanten, einer Kampagne oder einer Abteilung zugeordnet ist, erhält er sämtliche dafür erforderlichen Zutrittsrechte. Wechselt der Agent die Abteilung, erhält er automatisch die geänderten Zutrittsrechte. Schon beim ersten Hinsehen liegt die

Herausforderung für die Planer der Call Center auf der Hand: Personal-, Planungs- und Zeiterfassungsdaten werden häufig in unterschiedlichen Systemen gehalten und bedürfen zeitaufwändiger Abgleiche über manuelle Schnittstellen, die umständlich, fehleranfällig und selten aktuell sind. Sie heißen Zeitwirtschaft, Projekt-Zeiterfassung, Zutritts- und Besuchermanagement, Personaleinsatzplanung, Workflows, Controlling und Reporting – die Liste der in Call Centern eingesetzten Systeme ist endlos. Geht man auf die Suche nach dem einen, das alles kann, wird man enttäuscht. Die Hauptanforderung der Manager ist die Individualität, denn kein Call Center gleicht dem anderen, kein Mandant ist wie der vorherige und kein Projekt wie das andere.

Eine der individuellsten Lösungen ist eine gehostete Web-Applikation, die über offene Schnittstellen verfügt und Systeme verschiedener Hersteller miteinander ver-

*Mit dem Besuchermanagementsystem „Visit.net“ sind Call Center gut aufgehoben.*



binden kann. Die Oberfläche, ein zentrales Cockpit, liefert Zahlen, Auswertungen und Übersichten. Die eigenen individuellen Prozesse können abgebildet und bearbeitet werden. Diese Lösung hat den Vorteil, dass bestehende Systeme erhalten bleiben und Nutzer sich trotzdem nicht mit unterschiedlichen Oberflächen auseinandersetzen müssen. Weitere Vorteile: ein Internetanschluss und ein Browser – und es ist jederzeit und von überall nachvollziehbar, wer welche Zutrittsberechtigungen hat. Unterwegs mit Laptop oder Tablet-PC können diese kurzerhand geändert werden.

Eine Lösung, die die besten Voraussetzungen für die Integration der Unternehmenssicherheit in die Prozesse und Workflows der betrieblichen Applikationen bietet. Die Durchgängigkeit dieser Prozesse wird heute als Personallogistik bezeichnet.