

02.09.2021



Satelliten TV-Anbieter stärkt Mitarbeiter Engagement durch Präferenzbasierte Schichtplanung

Andreas Marx und Stefan Bodenbach



Andreas Marx
Customer Success Manager D-A-CH /

- 22+ Jahre Contact Center Solutions
- 17+ Jahre WFO Consultant

“Kümmere dich gut um deine Mitarbeiter,
dann werden diese sich gut um deine Kunden
kümmern.”

Richard Branson



Stefan Bodenbach
Territory Account Manager D-A-CH

- 25+ Jahre Projekt Management
- 23+ Jahre Contact Center Lösungen
- 17+ Jahre WFO Erfahrung

“Eine positive Einstellung zu lösba-
ren Problemen ist bereits der halbe Erfolg.“

Ernst Ferstl

Bei Fragen bitte fragen!
Verwenden Sie hierzu die “Q&A oder F&A” Funktion.

**Fragen, die wir im Rahmen des Webinars nicht beantworten können,
werden wir im Nachgang klären.**

Home Office + Flexible Schichtpläne

Liefert Mehrwert im Unternehmen



Mitarbeiter Zufriedenheit

72% der Mitarbeiter
wünschen sich
Homeoffice und
flexible Schichtpläne



Reduzierte Fluktuation

47% des
Managements sind
der Meinung, Home
Office reduziert den
Wunsch nach einem
Arbeitsplatzwechsel



Mitarbeiter Performance

73% der Manager
sind zufrieden mit
der Produktivität
der Mitarbeiter im
Home Office



Kosten Ersparnis

Die Hälfte der
Unternehmen
erwartet reduzierte
Kosten durch eine
flexible
Arbeitsumgebung.



Service Flexibilität

41% der
Unternehmen geben
an, mit Home Office
sind die Mitarbeiter
bereit, flexibler zu
arbeiten.

Satelliten TV-Anbieter

Herausforderung



Auf die Frage, was sind die Herausforderungen, mit denen Sie in Ihrem Contact Center konfrontiert sind, antwortete der Business Operations Manager des Satelliten TV-Anbieters wie folgt:

"Ohne Frage,
Mitarbeiterengagement und **Mitarbeiterfluktuation**.
Mitarbeiter wollen heute mehr
Mitspracherecht und fordern **Flexibilität**."

„Ohne die Lösung dieser Punkte wird die Fluktuation in der Contact Center Branche weiterhin hoch sein.“

Workforce Engagement Management (WEM)

Workforce Optimization (WFO)



Kundenzufriedenheit / Customer satisfaction

WFO-Lösungen verbessern die Qualität der Arbeitsergebnisse und des gesamten Serviceerlebnisses .



Effizienz / Profitability

WFO-Lösungen erhöhen die Produktivität und senken die Betriebskosten, bieten tiefe Einblicke in die Bedürfnisse und Wünsche der Kunden und verbessern das Kundenerlebnis (CX, Customer Experience)..



Engagement der Mitarbeiter / Employee satisfaction

WFO-Lösungen sorgen für ein besseres Engagement der Mitarbeiter und erhöhen die Mitarbeiterbindung, liefern Feedback und Tools zur gesteigertem Mitarbeiterengagement und Agentenmotivation

Calabrio WFM



Präzise Forecasts, Zeitplanung
und Optimierung der Prognose.



Marktführende Workforce
Engagement-Tools steigern
die Customer Experience.



30 Jahre Erfahrung im WFM,
über 150 WFM-fokussierte
Mitarbeiter in Europa

30 Jahre Fokus auf Mitarbeiterengagement



Ein strategischer Partner
mit einer WFO Lösung.



Kontinuierliche Entwicklung mit
einem kundenzentrierten Ansatz

Eine intelligente und einfach zu bedienende Plattform, welche die Themen
WFM, Recording, QM, Analytics und Reporting abdeckt.



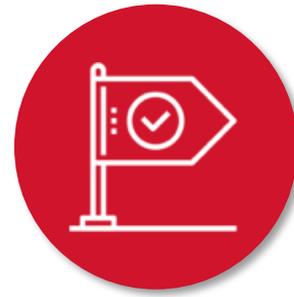
Calabrio
Analytics



Advanced
Reporting



Workforce
Management



Quality
Management



Call/Screen
Recording

DATA EXPLORER

Lösungsansatz mit: Calabrio Next Generation Workforce Management

- Wechsel von der traditionellen, rollierenden Schichtplanung zu einem flexibleren, präferenzbasierten Planungsprozess.
- Mitarbeiter geben ihre Schichtpräferenz selbständig ein.
- Die automatische Planung wird basierend auf den Präferenzen der Mitarbeiter und des Forecasts durchgeführt.

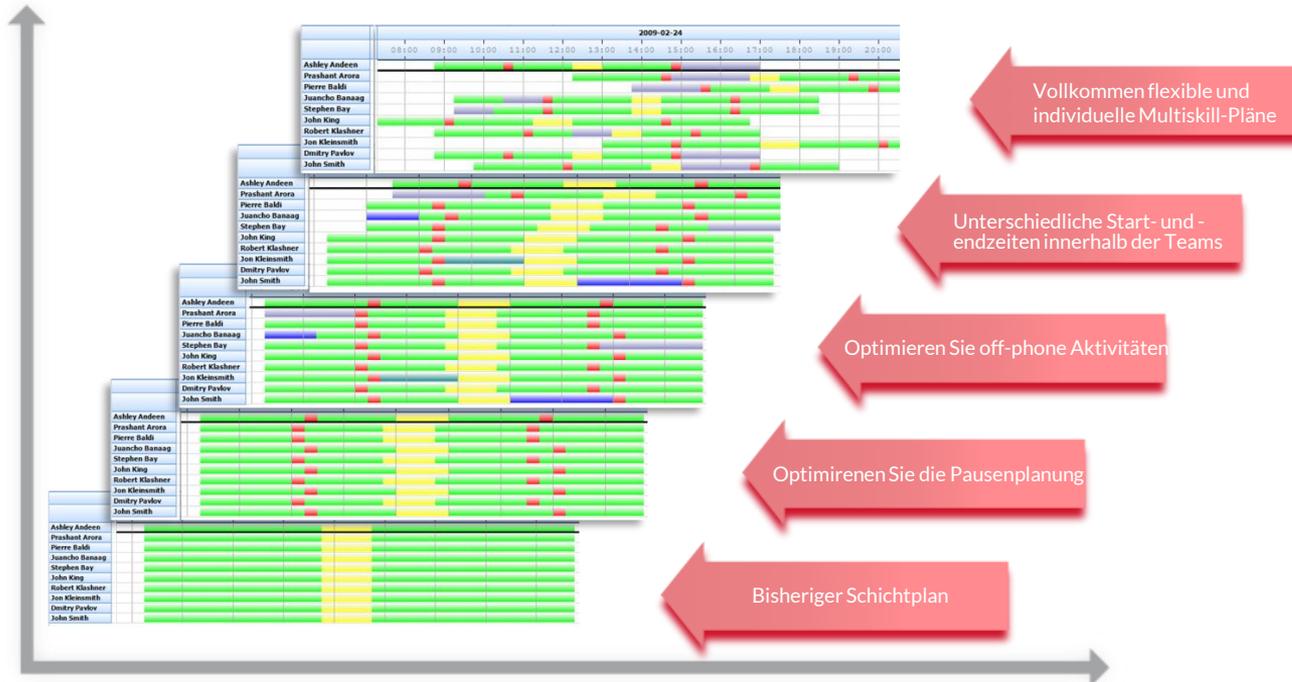
Umfrage

Umfrage: Welches Schichtplan Modell setzen Sie aktuell ein:

- Feste Rotationen: 1. Woche Früh, 2. Woche Mitte 3. Woche Spät, etc..
- Rotationen: mit Wechsel innerhalb der Woche (2 Tage Früh, 3 Tage Spät, nächste Woche umgekehrt)
- "Präferenzbasiert": Mitarbeiter hinterlegen vorab ihre Wünsche, in der Schichtplanung findet ein Abgleich zwischen Wünschen und Bedarfen statt.
- "Schichtauktionen": Schichtpläne werden vorab erstellt. Mitarbeiter stellen sich aus diesem Kontingent ihren Plan zusammen.

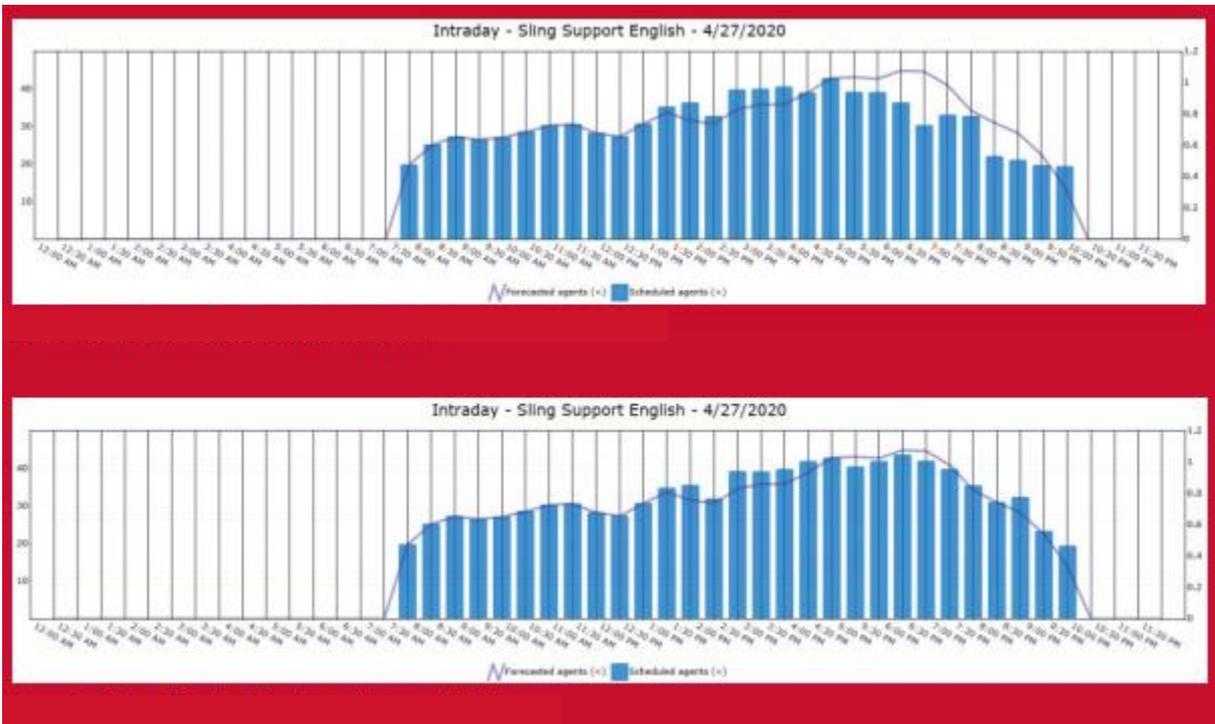
Optimierung durch Flexibilität

Flexibilität geben und Flexibilität nehmen – Gestalten Sie ihre Geschäftsprozesse deutlich effizienter



Satelliten TV Anbieter

Mitarbeiter Engagement durch präferenzbasierte Schichtplanung



Demo

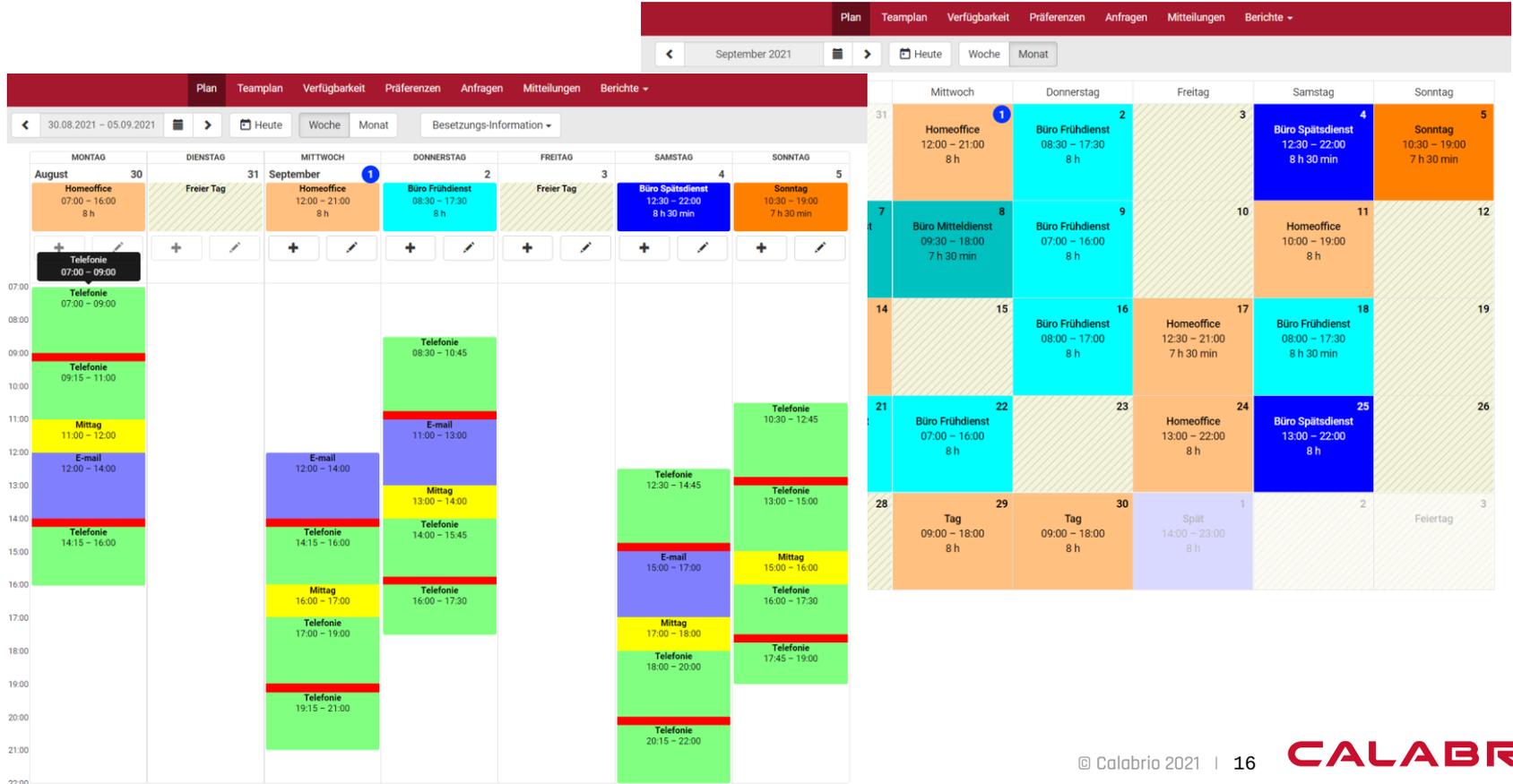
Calabrio WFM

Mit Workforce Management
zur optimalen Customer Experience



My Time - Webinterface

Intuitive Weboberfläche, die dem Mitarbeiter persönlichen Einfluss auf seine Schichtpläne gibt



My Time – Präferenzen (Wünsche)

Der Mitarbeiter trägt vor der Planung seine Wünsche ein. Wichtige Präferenzen kann er extra markieren

Plan Teamplan Verfügbarkeit Präferenzen Anfragen Mitteilungen Berichte ▾

< 20.09.2021 – 26.09.2021 > Präferenz Entfernen Notwendigkeit 1 (2) ▾

Homeoffice

⏪ 09:00 ⏱ 10:00 ⏩

⏪ ⏩

Zurücksetzen **Verwenden**

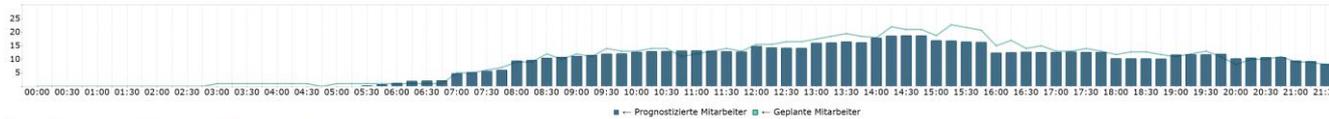
Sie sollten 40:00 Stunden arbeiten. Das Ergebnis Ihrer Präferenz kann zwischen 37:30 h bis 42:30 h liegen.
Sie sollten 2 freie Tage haben. Ihre Präferenz kann zu 2 freien Tagen führen.
Präferenzperiode: 01.08.2020 – 31.12.2021 | Ist offen: 01.08.2020 – 31.12.2021

	Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Samstag	Sonntag
	September 13 Büro Mitteldienst 09:00 – 18:30 8 h 30 min	Dienstag 14 Homeoffice 08:15 – 16:45 7 h 30 min	Mittwoch 15 Freier Tag	Donnerstag 16 Büro Frühdienst 08:00 – 17:00 8 h	Freitag 17 Homeoffice 12:30 – 21:00 7 h 30 min	Samstag 18 Büro Frühdienst 08:00 – 17:30 8 h 30 min	Sonntag 19 Freier Tag
> 37:30 < 42:30	20 Homeoffice ⏪ 09:00–10:00 ⏩ 17:30–19:30 ↔ 7:30–8:30	21 Homeoffice ⏪ 07:00–14:15 ⏩ 15:30–23:00 ↔ 7:30–8:30	22 Büro Spätdienst ⏪ 11:00–14:15 ⏩ 19:30–23:00 ↔ 7:30–8:30	23 Büro Frühdienst ⏪ 07:00–08:45 ⏩ 15:30–17:30 ↔ 7:30–8:30	24 Freier Tag	25 Freier Tag	26 Sonntag ⏪ 07:00–14:15 ⏩ 15:30–23:00 ↔ 7:30–8:30
	27 Freier Tag	28 Freier Tag	29 Tag 09:00 – 18:00 8 h	30 Tag 09:00 – 18:00 8 h	Oktober 01 Spät 14:00 – 23:00 8 h	02 Freier Tag	03 Feiertag

Automatische Präferenzbasierte Planung

Multiskill / Multichannel Planung

Intra-Tag - Gesamt - 06.09.2021



	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45	19:00		
Prognostizierte Mitarbeiter	14,30	14,18	14,14	16,01	16,13	16,50	16,21	17,87	18,64	18,77	18,73	16,93	16,85	16,44	16,32	12,39	12,51	12,72	12,59	12,63	12,73	12,63	12,62	10,31	10,26	10,24	10,16	11,67		
Geplante Mitarbeiter	15,50	16,50	16,50	17,50	18,50	19,50	18,50	18,00	22,00	21,00	21,00	18,75	18,75	21,75	20,75	15,00	17,00	14,00	15,00	13,00	13,00	14,00	13,00	11,75	11,75	11,75	11,75	11,00		
Absolute Differenz	1,20	2,32	2,36	1,49	2,37	3,01	2,30	0,13	3,36	2,24	2,27	1,82	1,88	5,31	4,44	2,81	4,49	1,29	2,41	0,37	0,27	1,37	0,38	1,44	2,49	2,52	1,58	-0,67	0,24	
Relative Differenz	8,4 %	16,4 %	16,7 %	9,3 %	14,7 %	18,2 %	14,2 %	0,7 %	18,0 %	11,9 %	12,1 %	10,8 %	11,1 %	24,5 %	21,3 %	18,7 %	25,9 %	8,9 %	13,9 %	2,3 %	1,7 %	9,8 %	3,0 %	12,3 %	21,3 %	21,6 %	21,9 %	13,7 %	-5,8 %	2,1 %
angepasste Differenz	1,72	3,74	3,82	1,91	3,13	3,98	3,02	-0,49	3,26	1,95	2,00	1,48	1,53	5,31	4,44	2,81	4,49	1,62	4,54	-0,73	-1,00	1,85	-0,72	-0,26	2,01	2,07	0,95	-5,67	-0,09	
Prognostiziertes SL	89 %	93 %	94 %	91 %	93 %	96 %	93 %	82 %	96 %	94 %	94 %	92 %	99 %	99 %	96 %	95 %	94 %	85 %	85 %	83 %	90 %	84 %	96 %	99 %	99 %	97 %	83 %	93 %		

Intra-Tag - Gesamt - 06.09.2021



	Aktuell		Zielzeit		KW 36 06.09.2021							KW 37 13.09.2021							KW 38 20.09.2021						
	Zeit	Freie Tage	Zeit	Freie Tage	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23			
Bart McCulston	12000	6	12000	6	01	FT	FT	03	HO	01	SO	03	02	01	03	02	FT	FT	03	03	FT	01	01	01	
Marcio Dias	12000	6	12000	6	HO	01	HO	03	02	FT	FT	HO	02	01	01	02	FT	FT	01	HO	01	01	01	01	
Yolanda Bremner	12000	6	12000	6	01	HO	HO	01	03	FT	FT	02	01	02	01	03	FT	01	01	01	01	01	01	01	
Aly Bil	12000	6	12000	6	01	02	FT	HO	03	02	FT	02	02	02	FT	01	SO	01	FT	01	HO	01	HO	01	
Hue Streetman	12000	6	12000	6	HO	FT	01	02	FT	SO	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	
David Kay	12000	6	12000	6	HO	03	03	HO	02	FT	FT	03	HO	03	FT	01	SO	FT	03	HO	HO	HO	HO	HO	
Jacky Myers	12000	6	12000	6	HO	02	01	01	01	FT	FT	01	01	01	FT	03	SO	03	03	HO	HO	HO	HO	HO	
Jean Billy	12000	6	12000	6	HO	HO	03	02	02	FT	FT	02	03	FT	02	02	FT	01	02	02	HO	HO	HO	HO	
Merlene Kaczmarek	12000	6	12000	6	02	HO	01	HO	HO	FT	FT	03	03	02	01	HO	FT	FT	01	FT	HO	FT	HO	FT	
Ray Klefstad	12000	6	12000	6	02	03	02	FT	HO	SO	03	03	01	01	02	FT	SO	FT	01	01	01	01	01	01	
Cathy Kick	12000	6	12000	6	02	01	01	FT	SO	HO	HO	HO	02	HO	01	FT	SO	01	01	01	01	01	01	01	
Marlon Keith	12000	6	12000	6	03	02	02	FT	01	FT	HO	HO	02	FT	FT	SO	01	01	01	01	01	01	01	01	
Allen Colebank	12000	6	12000	6	03	HO	HO	02	HO	FT	FT	01	01	01	FT	03	03	03	01	HO	01	01	01	01	
Michael Kantor	12000	6	12000	6	03	02	02	02	FT	FT	03	03	02	FT	SO	01	01	01	01	01	01	01	01	01	
Sriram Dwanthan	12000	6	12000	6	03	HO	FT	03	03	FT	SO	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	UL	
Gleria Mark	12000	6	12000	6	HO	03	HO	01	01	FT	FT	01	02	01	02	01	FT	FT	FT	FT	FT	FT	FT		

	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45	19:00	19:15	
Prognostizierte Mitarbeiter	14,30	14,18	14,14	16,01	16,13	16,50	16,21	17,87	18,64	18,77	18,73	16,93	16,85	16,44	16,32	12,39	12,51	12,72	12,59	12,63	12,73	12,63	12,62	10,31	10,26	10,24	10,16	11,67	11,66	
Geplante Mitarbeiter	15,50	16,50	16,50	17,50	18,50	19,50	18,50	18,00	22,00	21,00	21,00	18,75	18,75	21,75	20,75	15,00	17,00	14,00	15,00	13,00	13,00	14,00	13,00	11,75	11,75	11,75	11,75	11,00	12,00	
Absolute Differenz	1,20	2,32	2,36	1,49	2,37	3,01	2,30	0,13	3,36	2,24	2,27	1,82	1,88	5,31	4,44	2,81	4,49	1,29	2,41	0,37	0,27	1,37	0,38	1,44	2,49	2,52	1,58	-0,67	0,24	
Relative Differenz	8,4 %	16,4 %	16,7 %	9,3 %	14,7 %	18,2 %	14,2 %	0,7 %	18,0 %	11,9 %	12,1 %	10,8 %	11,1 %	24,5 %	21,3 %	18,7 %	25,9 %	8,9 %	13,9 %	2,3 %	1,7 %	9,8 %	3,0 %	12,3 %	21,3 %	21,6 %	21,9 %	13,7 %	-5,8 %	2,1 %
angepasste Differenz	1,72	3,74	3,82	1,91	3,13	3,98	3,02	-0,49	3,26	1,95	2,00	1,48	1,53	5,31	4,44	2,81	4,49	1,62	4,54	-0,73	-1,00	1,85	-0,72	-0,26	2,01	2,07	0,95	-5,67	-0,09	
Prognostiziertes SL	89 %	93 %	94 %	91 %	93 %	96 %	93 %	82 %	96 %	94 %	94 %	92 %	99 %	99 %	96 %	95 %	94 %	85 %	85 %	83 %	90 %	84 %	96 %	99 %	99 %	97 %	83 %	93 %		

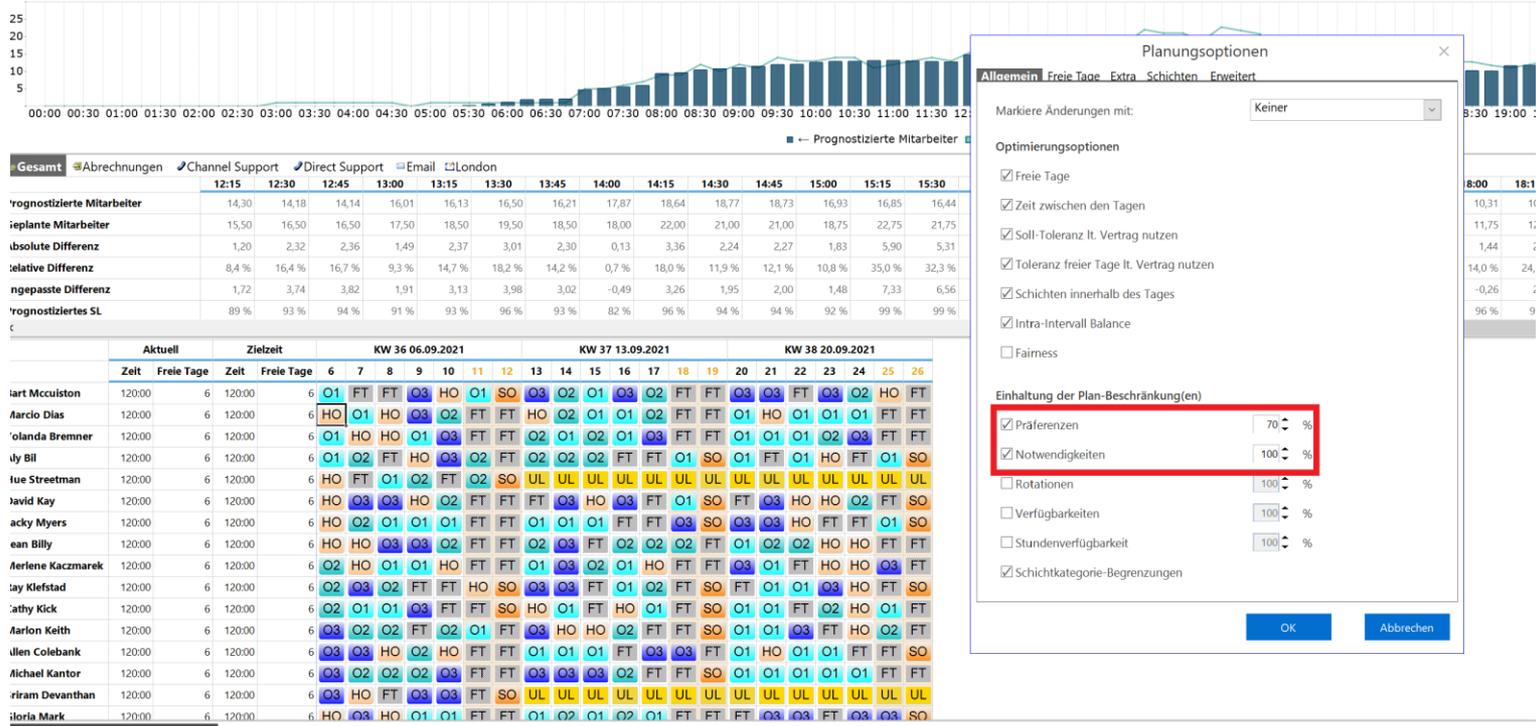


Scheintidor (Marco Dias 06.09.2021) Kommentar

Automatische Präferenzbasierte Planung

Unter Berücksichtigung des Forecasts und des Präferenzenerfüllungs-Grades

Intra-Tag - Gesamt - 06.09.2021



Calabrio WFM

Mit Workforce Management
zur optimalen Customer Experience



Einsparungen und Erträge mit WFM

Einsparungen



Optimization

- ~4-8 % Einsparungen beim Wechsel von Excel (oder ähnlichen Lösungen) zu einer WFM-Software



Mitarbeiter-Engagement

- Steigerung der Mitarbeitermotivation
- ~2-5 % Fluktuation reduzieren
- ~4-5 % Senkung der Krankheitsrate



Administration

- Weniger zeitaufwändige Prognosen und Planungen
- Weniger zeitaufwändiges Reporting
- Berichte standardisieren => Benchmarking
- Weniger manuelle Arbeit = Fokus auf Prozessverbesserungen

Revenues



- Steigern Sie die Kundenzufriedenheit mit befähigten Mitarbeitern



- Nutzen Sie die geschaffenen Kapazitäten für die Schulung der Mitarbeiter

Die optimale Bereitstellung - der Schlüssel zur Nutzung von WFM

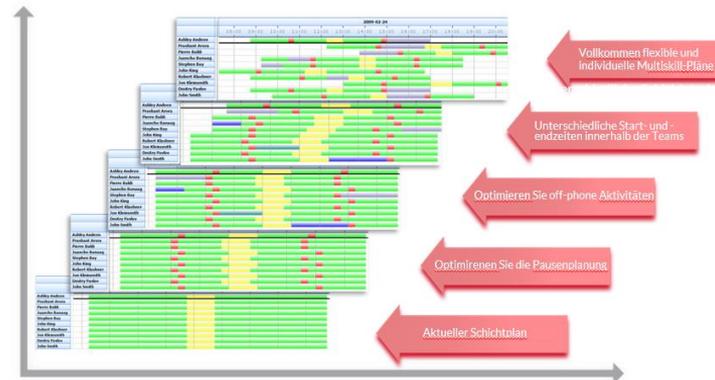
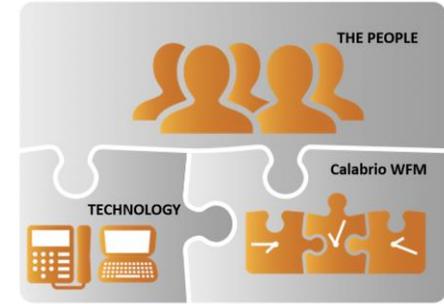
Philosophie



Software



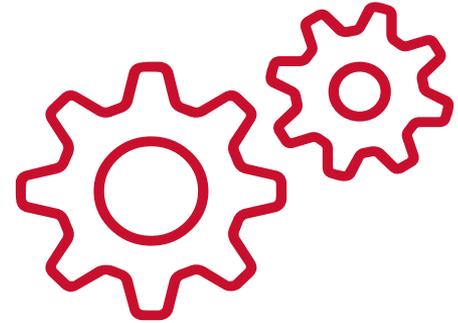
Bereitstellung



Support



Forecasting und Optimierungs-Engine



Mitarbeiter

Arbeitszeitregelungen, einschließlich gesetzlicher, vertraglicher, gewerkschaftlicher und unternehmensspezifischer Regelungen

HR-Importmöglichkeiten von Name, E-Mail, Vertrag bis z. B. Abwesenheitssaldo

People – Calabrio Teleopti WFM

Full name	Date	Site/Team	Skills	External logon	Contract	Contract schedule	Part-time percentage	Shift bag	Budget group	Note	Skills	External logon	
Ashley Andeen	2020-06-01	Cloud/Team Around the W	Channel Support, DI	0085 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		Has	Active	
	2020-01-01	London/Team Preferences	Channel Support, DI	0085 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		✓	Channel Support	100
Prashant Arora	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	0068 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		✓	Direct Support	100
Pierre Baldi	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	0063 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		✓	Email	100
Juancho Banaag	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	0202 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		✓	Invoice	100
Stephen Bay	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	0238 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		✓	Product Support US	100
John King	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	2000 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		✓	Social Media	100
Robert Klashner	2020-06-01	Cloud/Team Around the W	Channel Support, DI	2002 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		✓	Web Chat	100
	2020-01-01	London/Team Preferences	Channel Support, DI	2002 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		☐	Internal	100
Jon Kleinsmith	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	2001 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		☐	Outsourcer 1	100
Dmitry Pavlov	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	2003 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		☐	Outsourcer 2	100
John Smith	2020-06-01	Cloud/Team Around the Wo	Channel Support, Dir	0019 (ACD)	Full time Fixed staff	Full time 5 days/week	100%	London Full Time	Budget Group FrontOffice		☐	Skill BTS	100
											☐	Store London North	100
											☐	Store London South	100
											☐	Store New York 5th Ave	100
											☐	Store New York Broadway	100
											☐	Store New York Soho	100

Proficiency: aktuelles Niveau und zukünftiges Verbesserungspotenzial

Bestimmen Sie die Parameter für die Schichtstruktur und das System erstellt mehrere Kombinationen basierend auf den angegebenen Parametern

Schichten

Shifts – Calabrio Teleopti WFM

Bestimmte Schichten können bestimmten Gruppen oder Personen zugewiesen werden
-Shift Bag People Module

Rule Set	Base activity	Category	Available	Start period		
				Early	Late	Segment
128	AM, Early Chat	Phone	Yes	07:00	08:45	015

Schichten können gruppiert werden, um bei bestimmten Gelegenheiten wie bestimmten Tagen oder Ereignissen verwendet zu werden

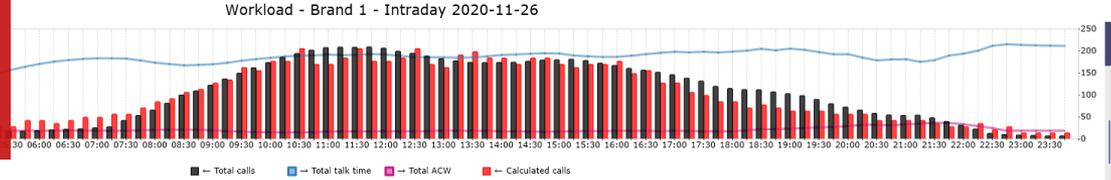
Forecast



Forecasts - Calabrio Telepti WFM 05/08/2020 - 03/01/2021 Direct Support | Scenario: Default

Mehrere Prognosen für szenariobasierte Simulation "Was wäre wenn?"

Prognosen werden je Kanal durchgeführt, d. h. Telefon, E-Mail, Chat, dann nach Fähigkeiten mit einer oder mehreren Queues



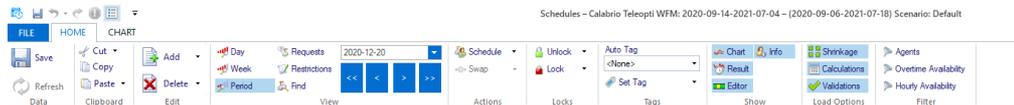
Brand 1	Brand 2	w. 47 2020-11-16																		w. 48 2020-11-23																		w. 49 2020-11-30																		w. 50 2020-12-07																		w. 51 2020-12-14																	
		15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18																																																								
Performance	Calls	596.5	894.8	725.8	701.5	703.1	734.9	692.6	577.8	866.7	703.0	679.5	681.0	711.8	670.8	555.2	832.7	660.5	638.3	639.8	668.7	630.3	542.8	814.2	669.6	647.2	648.6	677.9	639.0	550.3	825.5	726.8	702.4	704.0	735.8																																																								
	Campaign calls %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-50.0%	-50.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-50.0%	0.0%	0.0%	-40.0%	0.0%	0.0%	0.0%	-30.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																							
	Talk time	187.6	200.9	198.1	194.4	189.5	182.1	189.6	186.2	199.4	196.6	193.0	188.1	180.8	188.1	191.9	205.4	183.5	180.0	175.5	168.6	175.5	173.8	186.0	181.9	178.5	174.0	167.2	174.1	172.3	184.4	181.4	178.0	173.6	166.8																																																								
	Campaign talk time %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																							
	ACW	17.5	16.1	16.3	16.9	18.7	17.0	18.0	18.2	16.7	17.0	17.6	19.5	17.6	18.7	19.0	17.4	17.3	17.9	19.8	17.9	19.0	18.5	17.0	16.7	17.3	19.1	17.3	18.4	17.9	16.4	16.9	17.5	19.4	17.6																																																								
	Campaign ACW %	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%																																																							
Total calls	596.5	894.8	725.8	701.5	703.1	734.9	692.6	577.8	866.7	703.0	679.5	681.0	711.8	670.8	555.2	832.7	660.5	638.3	639.8	668.7	630.3	542.8	814.2	669.6	647.2	648.6	677.9	639.0	550.3	825.5	726.8	702.4	704.0	735.8																																																									
Total talk time	187.6	200.9	198.1	194.4	189.5	182.1	189.6	186.2	199.4	196.6	193.0	188.1	180.8	188.1	191.9	205.4	183.5	180.0	175.5	168.6	175.5	173.8	186.0	181.9	178.5	174.0	167.2	174.1	172.3	184.4	181.4	178.0	173.6	166.8																																																									
Total ACW	17.5	16.1	16.3	16.9	18.7	17.0	18.0	18.2	16.7	17.0	17.6	19.5	17.6	18.7	19.0	17.4	17.3	17.9	19.8	17.9	19.0	18.5	17.0	16.7	17.3	19.1	17.3	18.4	17.9	16.4	16.9	17.5	19.4	17.6																																																									
Template	<SUN>	<MON>	<TUE>	<WED>	<THU>	<FRI>	<SAT>	<SUN>	<MON>	<TUE>	<WED>	<THU>	<FRI>	<SAT>	<SUN>	<MON>	<TUE>	<WED>	<THU>	<FRI>	<SAT>	<SUN>	<MON>	<TUE>	<WED>	<THU>	<FRI>	<SAT>	<SUN>	<MON>	<TUE>	<WED>	<THU>	<FRI>	<SAT>																																																								
Calculated calls	742.0	649.3	717.5	581.6	389.9	497.2	583.6	525.0	520.6	421.6	408.7	401.2	415.5	403.9	321.6	401.1	30.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	594.6	553.3	398.8	387.9	395.2	398.5	392.7																																																														
Abandoned calls	484.0	318.0	188.0	388.0	177.0	180.0	330.0	106.0	143.0	134.0	138.0	199.0	108.0	101.0	81.0	136.0	4.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	381.0	322.0	115.0	110.0	111.0	100.0	111.0																																																														

Prognosen basierend auf historischen Daten, die auf sehr detaillierter Ebene "manipuliert" werden können

Brand 1	Brand 2	Skill - Intraday																					
		2020-11-26																					
		Thursday																					
		00:00	00:15	00:30	00:45	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45	05:00	
Performance	Total calls	0.3	0.3	0.3	0.3	0.4	0.4	0.4	0.4	0.4	0.5	0.5	0.6	0.6	0.6	0.6	0.6	0.7	0.7	0.8	0.8	0.8	
	Total talk time	207.6	206.5	204.9	201.7	196.7	191.2	184.8	176.9	168.2	159.0	150.0	141.0	133.3	127.0	122.8	120.7	121.0	123.8	128.4	134.6		
	Total ACW	19.1	19.1	19.1	19.1	19.1	19.1	19.1	19.1	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2	19.2		
	Service level (%)				80%																		
	Service level (s)				200																		
	Minimum occupancy				30%																		
	Maximum occupancy				95%																		
	Minimum agents				0																		
	Maximum agents				0																		
	Agents (Manual Override)																						
Shrinkage				5%																			
Efficiency				95%																			
Calculated occupancy %		30%	30%	30%	30%																		
Agents		0.2	0.3	0.3	0.3																		
Agents with shrinkage		0.2	0.3	0.3	0.3																		

Volle Kontrolle über Parameter wie Service Level, Belegung, Schrumpfung oder Wirkungsgrad

Schichtplanung



Access to people module as reference for scheduling fine tuning

Zeigt alle Prognosen für alle Skills. Kann auf Perioden-, Wochen-, Tages- und Intervallebene angezeigt werden



Time	00:30	00:45	01:00	01:15	01:30	01:45	02:00	02:15	02:30	02:45	03:00	03:15	03:30	03:45	04:00	04:15	04:30	04:45	05:00	05:15	05:30
Forecasted agents	6.06	6.06	6.08	6.21	6.28	6.23	6.16	6.04	5.99	5.93	5.92	5.97	5.96	5.96	5.96	5.93	5.94	5.88	5.87	5.90	5.94
Scheduled agents	9.00	8.00	8.00	10.00	8.00	8.00	9.00	8.00	8.00	7.00	8.00	10.00	9.00	8.00	10.00	8.00	7.00	6.00	6.00	8.00	8.00

Relative difference	0.91	1.94	2.94	1.94	1.92	3.80	1.72	1.77	2.85	1.96	2.01	1.07	2.08	2.08	4.03	3.04	2.04	4.07	2.06	1.13	0.13	2.10	2.06
Adjusted difference	7.49	15.96	24.24	15.96	15.75	30.58	13.65	14.24	23.11	16.18	16.82	9.00	17.52	17.59	33.71	25.53	17.15	34.36	17.35	9.57	1.14	17.77	17.31

Period	2020-12-14 - 2020-12-20
Days Off	2 (2 - 2)
Contract time	40:00
Average work time per day	08:00
Current	2020-12-14 - 2020-12-20
Days Off	2
Contract time	40:00
Work time	37:30
Paid time	40:00
Free slots	0
Average work time per slot	00:00

Feinabstimmung der Schichtplanung durch einfaches Ausschneiden und Einfügen oder detaillierte Schichtmanipulation durch Ziehen und Ablegen von Aktivitäten



Dynamische Ressourcenzuweisung. Service-Level-Effekte sichtbar nach Neuweisung der Arbeitslast aufgrund von z. B. Abwesenheit oder anderen Änderungen

Optimierung

Scheduling Session Options

General Days Off Extra Shifts Advanced

Tag changes with: <None>

Optimization steps

- Days Off
- Time between days
- Shifts for flexible work time
- Days off for flexible work time
- Shifts within day
- Intra interval balance
- Fairness

Fulfill Restrictions

- Preferences 80 %
- Must haves 100 %
- Rotations 100 %
- Availabilities 100 %
- Hourly availabilities 100 %
- Shift Category Limitations

OK

Cancel

Die parameterbasierte Optimierung gibt Ihnen die volle Kontrolle über die Optimierung

Scheduling Session Options

General Days Off Extra Shifts Advanced

Keep

- Shift categories
- Start time
- End time
- Total time of selected activity Administration

Time between 00:00 00:00

Activities

Administration
Chat
E-mail
Invoice
Late
Lunch
Meeting
Open/Close
Outbound sales
Phone
Sales
Short break
Social Media

Do not move



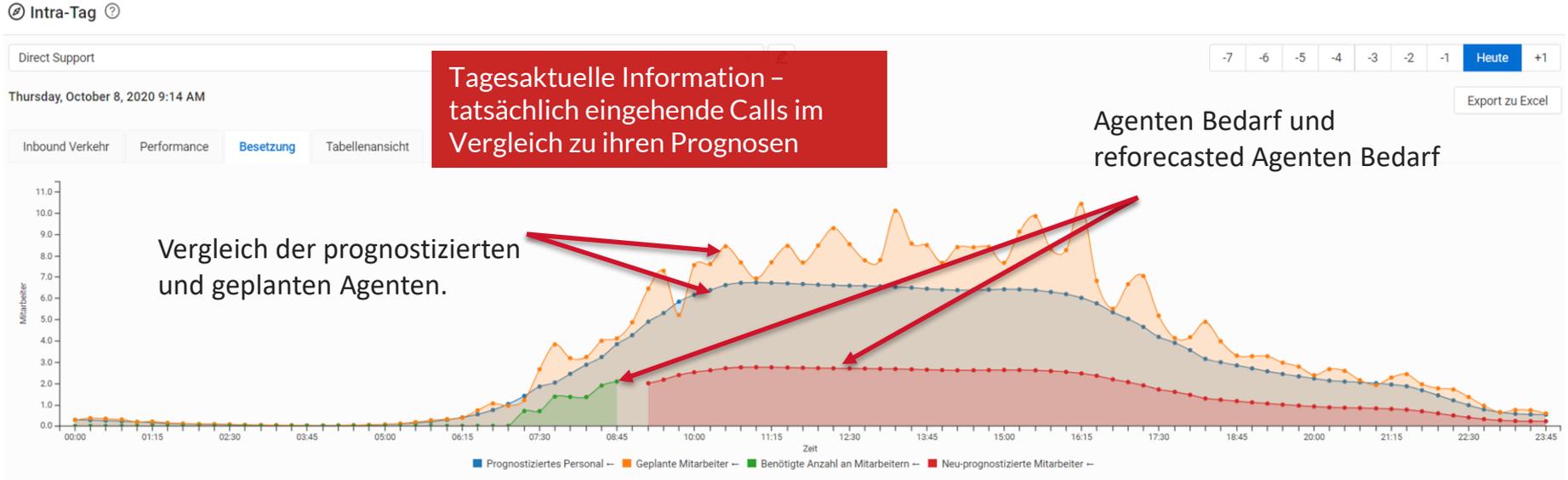
OK

Cancel

Intraday Management



Monitoring eingehend vs. geplant / Soll ist Vergleich



Aktuelle Informationen über

- Tagesvolumen
- Performance
- Personaleinsatz

Soll-Ist-Vergleich von

- prognostizierten Anrufen
- prognostizierter durchschnittlicher Bearbeitungszeit
- prognostiziertem Service Level

Tun alle, was sie tun sollen?

Die Standardansicht zeigt den aktuellen Tag, aber Sie können leicht auf vergangene Tage zugreifen, indem Sie auf "Historische Übersicht" klicken



RTA liefert auf einen Blick Statistiken über die Agenten, die sich aktuell außerhalb der Adherence befinden

Die Standardansicht zeigt alle Agenten, die gerade im Alarmzustand sind, aber Sie haben auch die Möglichkeit, alle Agenten zu aktivieren, um einen vollständigen Überblick über Ihre Agenten zu erhalten

Historische Planeinhaltung

- Überblick über die Einhaltung auf Teamebene
- Detaillierte Informationen über die Einhaltung auf Agentenebene
- Anpassungen, z.B. ein Out-of-Adherence-Ereignis genehmigen

- People
- Permissions
- Forecasts
- Teams
- Requests
- Staffing
- Intraday
- Adherence**
- Reports
- Insights
- Gamification
- System Settings

Cloud, Stockholm Show 30 days

Cloud/Team Around the World

Agent	Adherence	Late for work	09/08	09/09	09/10	09/11	09/12	09/13	09/14	09/15	09/16	09/17	09/18	09/19	09/20	09/21	09/22	09/23	09/24	09/25	09/26	09/27	09/28	09/29	09/30	10/01	10/02	10/03	10/04	10/05	10/06	10/07
Ashley Andeen	<div style="width: 37%;"></div> 37%		--	--	--	--	--	--	58	17	17	17	14	--	--	24	17	100	100	17	--	--	17	17	17	17	17	--	--	100	100	--
Dmitry Pavlov	<div style="width: 42%;"></div> 42%		--	--	--	--	--	--	100	17	17	17	17	--	--	17	17	100	100	17	--	--	34	17	17	--	100	100	17	--	--	
John King	<div style="width: 45%;"></div> 45%		--	--	--	--	--	--	53	100	17	17	17	--	--	17	100	100	17	17	--	--	100	17	17	--	100	17	--	--	--	
John Smith	<div style="width: 37%;"></div> 37%		--	--	--	--	--	--	78	17	17	17	17	--	--	17	100	17	17	100	100	--	53	17	17	17	17	--	--	--	--	
Jon Kleinsmith	<div style="width: 21%;"></div> 21%		--	--	--	--	--	--	78	16	16	17	18	--	--	17	17	17	17	17	--	--	17	17	17	--	17	--	--	--	--	
Juancho Banaag	<div style="width: 41%;"></div> 41%		--	--	--	--	--	--	16	--	53	100	100	75	--	17	17	17	--	--	28	--	14	17	53	50	--	--	28	--	--	
Pierre Baldi	<div style="width: 20%;"></div> 20%		--	--	--	--	--	--	61	17	17	17	17	--	--	17	17	17	17	17	--	--	--	17	17	17	17	--	--	--	--	
Prashant Arora	<div style="width: 27%;"></div> 27%		--	--	--	--	--	--	100	100	17	17	17	--	--	--	17	17	17	17	--	--	17	17	17	17	17	--	--	--	--	
Robert Klashner	<div style="width: 29%;"></div> 29%	🕒 39 Minutes	--	--	--	--	--	--	16	16	16	17	18	--	--	17	17	100	53	100	--	--	17	17	17	17	17	--	--	--	--	
Stephen Bay	<div style="width: 31%;"></div> 31%	🕒 40 Minutes	--	--	--	--	--	--	50	55	16	--	--	17	--	36	17	17	--	81	58	--	17	17	17	17	17	--	--	--	--	

Re-Scheduling



Kompletter Überblick über Ihr Team oder alle Teams und die Möglichkeit, "alles" innerhalb der Schicht zu ändern sowie diese vorzeitig zu beenden

Drag-and-Drop für schnelle Änderungen oder Filtern nach Fähigkeiten und Massenänderung

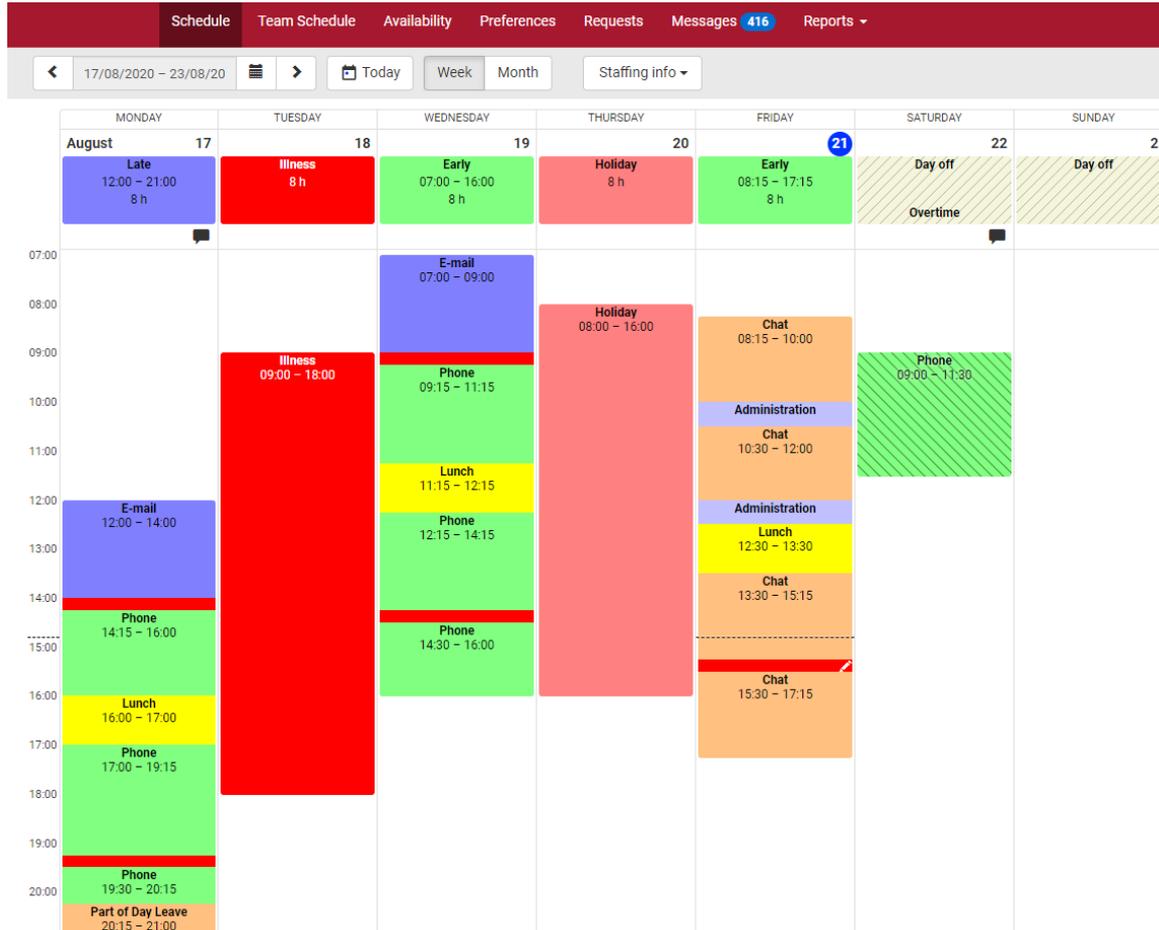
Sehen Sie sich Ihre Personalsituation an, um die Auswirkungen von Änderungen auf mehrere Ebenen (insgesamt oder mit bestimmten Skills) und die aktuelle Personalsituation zu verstehen

Mitarbeiter Engagement



Der Mitarbeiter wird Teil des Planungsprozesses.
Schichttausch, Urlaubs-, Abwesenheits- und
Überstundenwünsche sowie Pausenmanagement.

Benutzerfreundlich - diverse Interfaces



Präferenzen

Schedule Team Schedule Availability Preferences Requests Messages **6** Reports

< 19/04/2021 - 25/04/2021 Preference Remove Must have 0 (2)

Einbindung des Agenten in das Pre-Planning durch Präferenzen und Must-Haves

Shift category

- Day
- Early
- Late
- Outbound
- Day Off

Reset Apply

You sh... to 59:30 hours.

Preference period: 01/08/2020 - 31/12/2021 | Is open: 01/08/2020 - 31/12/2021

	Monday	Tuesday	Wednesday	Thursday	Friday	Saturday	Sunday
	April 12	13	14	15	16	17	18
> 52:30 < 59:30	19 07:00-14:15 15:30-23:00 7:30-8:30	20 07:00-14:15 15:30-23:00 7:30-8:30	21 07:00-14:15 15:30-23:00 7:30-8:30	22 07:00-14:15 15:30-23:00 7:30-8:30	23 07:00-14:15 15:30-23:00 7:30-8:30	24 07:00-14:15 15:30-23:00 7:30-8:30	25 07:00-14:15 15:30-23:00 7:30-8:30
	26	27	28	29	30	May 01	02

Schichttausch

Abwesenheitsantrag

Einbindung des Agenten in das Post-Planning mit Shift Swaps und Abwesenheitsantrag - automatisch oder manuell genehmigt

The screenshot shows the 'My Schedule' for Prashant Arora from April 20th to 28th, 2021. The schedule is displayed as a grid with colored bars representing different shifts: Day off (hatched), Day (orange), Early (blue), and Late (green). A trade request form is open for the date 27/04/2021, showing a proposed swap between an 'Early' shift (07:00-16:00) and a 'Day off' (8:00). The form includes a 'Trade' field with the text 'Can we swap' and 'Send' and 'Cancel' buttons.

The screenshot shows a calendar view of a schedule for April 19th to 25th, 2021. The calendar is color-coded by day: Monday (blue), Tuesday (hatched), Wednesday (orange), Thursday (green), Friday (orange), Saturday (orange), and Sunday (hatched). Below the calendar, an absence request form is open for the date 24/04/2021. The form includes a 'Full Day' checkbox, a 'Subject' field, and a 'Message' field. There are 'Cancel' and 'Save' buttons at the bottom right of the form.

Data Explorer "It's in the box!"

Calabrio ONE



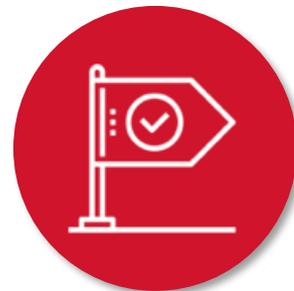
Calabrio
Analytics



Advanced
Reporting



Workforce
Management



Quality
Management



Call/Screen
Recording

DATA EXPLORER

Agent - Dashboard

- EINE EINFACHE 3-WOCHEN-ANSICHT: DIESE WOCHEN, LETZTE WOCHEN, NÄCHSTE WOCHEN

- Wann arbeite ich?
- Wie geht es mit - jetzt?
- Wie ist meine performance?
- Werde ich besser?
- Wählen Sie KPI's für ihre
- balanced scorecard:
- Quality, AHT, NPS, etc



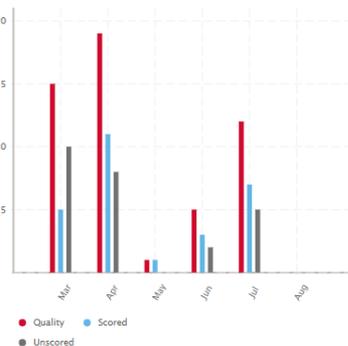
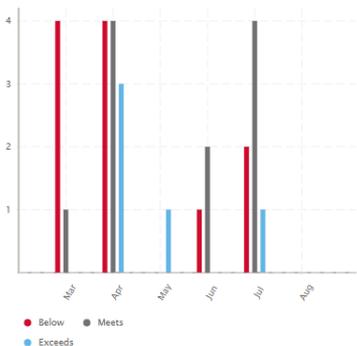
Central Team Dashboard

Evaluation Ranges

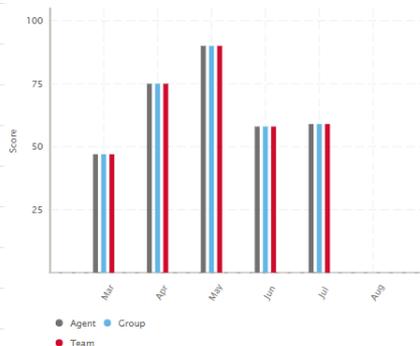
Contact Totals

Current Best Performers

Evaluation Averages



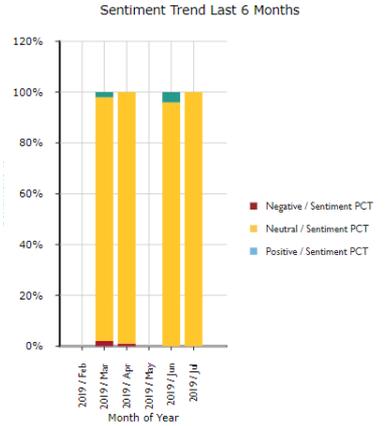
AGENT	SCORE ↓
Greg Iske	★★★★★
Alan Duff	★★★★★
Admin Mark Bridge	★★★★★
Curt Cowens	★★★★★
Nina Quinlan	★★★★★
Juana Urshela	★★★★★
David Dubinski	★★★★★
Chris Hohenberger	★★★★★
Tina Jackson	★★★★★



Real Time Adherence

Agent	Adherence State	Adherence %	Conformance %	Reason Code
Real Time Adherence				
Name	Rule	State	Time in Alarm	
Prashant Arora	Extra	LOGGEDON	5:18:49:36	
John King	Extra	INTERNET	1:22:8:49:36	
John Smith	Extra	Ready	1:19:7:34:36	
Dmitry Pavlov	Long Call	in call	1:19:7:34:36	
Pierre Baldi	Extra	Ready	1:19:7:19:36	
Juancho Banaag	Extra	Ready	1:19:7:19:36	
Ashley Andeen	Extra	Ready	1:19:7:04:36	
Robert Klashner	Long Call	in call	1:19:6:49:36	
Jon Kleinsmith	Extra	Ready	1:19:6:49:36	
Stephen Bay	Extra	Ready	1:19:6:34:36	

NPS by Team



Recent Evaluations

AGENT	SCORE
LAST	75
LAST 5	82
Alan Duff	75
Alan Duff	75
Taylor Laehn	82.5
Taylor Laehn	100
Alan Duff	77.5

Recent Evals Performed

LAST	LAST 5
75	82
LAST	LAST 5
0	0

Contact Goal Progress

Evaluate - AM

Completed 0/11

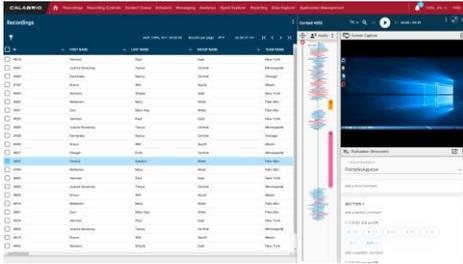
Andrew Molacek

Calabrio Quality Management



Automatisches Einplanen von Schulungen im WFM

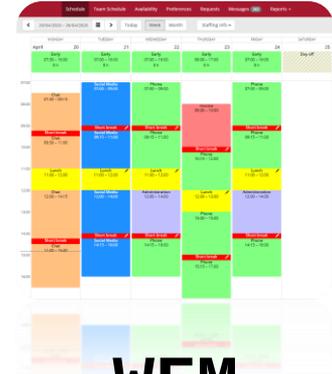
"Right process, right quality and right competence"



QM



"Right people, right skill, right place, right time"



WFM

Ermitteln Sie den Schulungsbedarf mit QM

Customer Experience

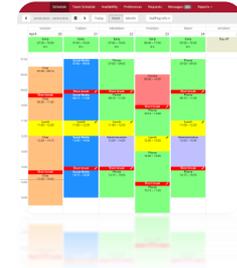


Advance Reporting

”Turn the right data into actionable items”

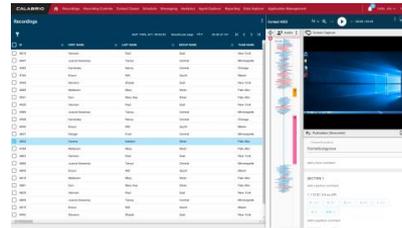


”Right people, right skill, right place, right time”



WFM

”Right process, right quality and right competence”



QM

Satelliten TV Anbieter

Mitarbeiter Engagement durch präferenzbasierte Schichtplanung

Herausforderungen:

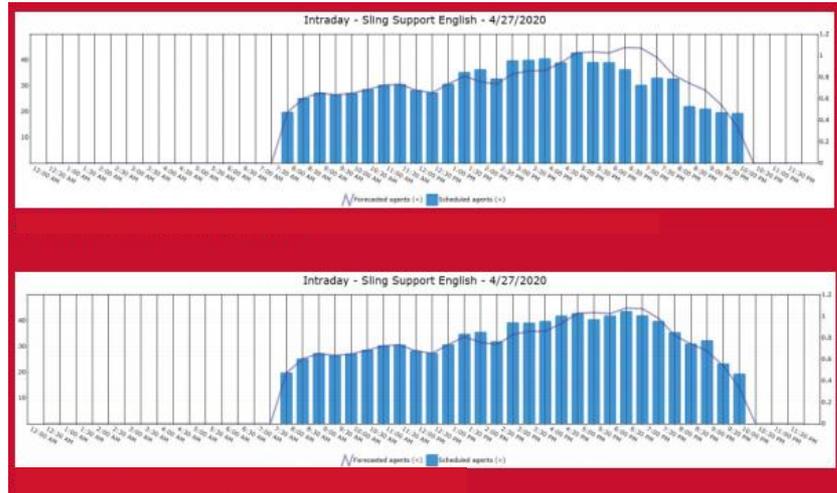
- Mitarbeiter Engagement und Fluktuation
- Mitarbeiter und die Schichtplanung fordern höhere Flexibilität und mehr Einfluss auf ihre Einsatzpläne
- Untertägige Bedarfsdeckung

Lösung:

- Wechsel von starren Rotationen zu einer flexibleren, präferenzbasierten Schichtplanung

Ergebnisse:

- 7% bessere Schichtplaneffizienz
- Steigerung des Engagements und der Zufriedenheit der Mitarbeiter



Wer ist Calabrio

Seit unserer Gründung im Jahr 2007 hat sich Calabrio zu einem führenden Anbieter von Software für WORKFORCE OPTIMISATION (WFO) entwickelt.



Hauptsitz in Minneapolis
(Büros in Nord Amerika, Europe und Asia-Pacific)



Mehr als 1 Milliarde
jährlich aufgezeichnete Anrufe



Mehr als 750
Mitarbeiter weltweit, davon über 150 in Europa



Installiert auf
2 Millionen Desktops



1992 gegründet und im JUNI 2019
übernommen
30 Jahre Erfahrung mit WFM-Lösungen



WFM-SW Entwicklung am Calabri -
International Hauptsitz in Stockholm



6,000+
Kunden weltweit



WFO- Software für Contact Center von
5 bis 50.000 Sitze



275
Partner auf der ganzen Welt



7 X Gewinner "Top Workplace"

Globale Präsenz – Lokale Kompetenz



Calabrio ONE

Eine intelligente, digitale & einfach zu implementierende Lösung macht alles möglich



ERFAHREN SIE MEHR ÜBER CALABRIO

CALABRIO™ Suche | Blog | Calabrio Success Center |

Produkte Ressourcen Kunden Partner **Kontaktieren Sie Uns**

Personalsoptimierung für das moderne Contact Center

Mit dem bedienerfreundlichen, personalisierten und intelligenten Workforce Engagement Management-Paket gewinnen Sie Einblicke und stärken zwischenmenschliche Interaktionen.

[DEMO ANSEHEN](#)

DMG CONSULTING LLC

Im WFO-Bericht von DMG für 2020 - 2021 erhielt Calabrio die

Das neue **Calabrio ONE** ist da: **Flexibilität** für die Anforderungen

2021 wurde Calabrio das vierte Jahr in Folge im **Gartner Magic Quadrant** für Workforce

Gartner.

<https://www.calabrio.com/>



Registration is now open for Calabrio Customer Connect 2021!

Join Calabrio for this year's virtual Calabrio Customer Connect (C3), designed to bring our global contact center community together for two days of education, networking and fun. Attend breakout sessions, hear from Calabrio leaders and industry experts, and connect with your customer experience peers for insights and guidance that will enable your contact center to thrive.

Make sure to save your spot for this free, can't miss event.

[Register Now](#)

Thank you to our sponsors!



<https://www.calabriocustomerconnect.com/>

Bleiben Sie gesund!

STEFAN BODENBACH

TERRITORY ACCOUNT MANAGER D-A-CH

STEFAN.BODENBACH@CALABRIO.COM

+49 172 2968 957

ANDREAS MARX

CUSTOMER SUCCESS MANAGER D-A-CH

ANDREAS.MARX@CALABRIO.COM

+49 152 0497 8233

