



ACD, CRM und darüber hinaus

Software in der Kundenbetreuung

16. Februar 2017

Clareon GmbH
Reuterstraße 23
D-76275 Ettlingen

www.Clareon.de
Info@Clareon.de

*Alles, was ein Mensch sich vorzustellen vermag,
werden andere Menschen verwirklichen können.*

JULES VERNE

Inhalt

1	ACD, CRM und darüber hinaus	7
1.1	[Text für die Übersichtsseite]	7
1.2	[Einleitungstext im Artikel]	7
1.3	Software in der Kundenbetreuung	7
1.4	Software für die Personaleinsatzplanung	8
1.5	Personaleinsatzplanung macht effizient und entspannt	10
2	Firmenprofil	11
3	Kurzbiographie	13



ACD, CRM und darüber hinaus

1.1 [Text für die Übersichtsseite]

ACD und CRM ist im Contact Center meist gegeben, auch die CTI-Verbindung – damit beim Anruf das Kundendatenblatt erscheint.

Ebenso wichtig ist die Personaleinsatzplanung. Ihre ganze Wirkung entfaltet sie nur mit Verbindungen. Und zwar in unerwartete Ecken und Enden. Welchen Gewinn Sie davon haben, lesen Sie hier.

1.2 [Einleitungstext im Artikel]

ACD und CRM ist im ContactCenter meist gegeben. Außerdem die Verbindung für den Datenaustausch dazwischen – damit beim Klingeln des Telefons das Kundendatenblatt am Bildschirm erscheint.

Die andere wichtige Software im Contact Center ist die Personaleinsatzplanung. Damit diese ihre ganze Wirkung entfalten kann, sind auch für die Personaleinsatzplanung Verbindungen (Schnittstellen) entscheidend. Und zwar in Ecken und Enden ihres Contact Centers, an die Sie vielleicht nicht sofort denken. Welchen Gewinn Sie von einer vielfältig vernetzten Personaleinsatzplanung haben, lesen Sie hier.

1.3 Software in der Kundenbetreuung

Ihre Kundenbetreuung: das sind motivierte Mitarbeiter, die mit bester Software arbeiten und von erfahrenen und wohlwollenden Chefs zur Zielerreichung angeleitet werden.

PERSONALEINSATZPLANUNG

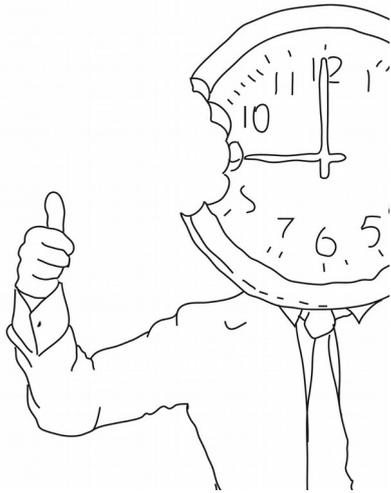
**ÜBERRAGEND
EFFIZIENT**

Abbildung 1-1: Datenaustausch
legt Zeitfresser an die Leine

Und wie sieht es bei der Software konkret aus? Es findet sich vieles: kleine, große, neue, alte, gute und bessere Systeme – eine gewachsene Infrastruktur halt. Selbstredend haben Sie eine Tk-Anlage mit ACD-Software, die nicht nur Anrufe verteilen kann, sondern auch andere Medien. Vielleicht haben Sie auch einen Dialer, damit das Outbound-Geschäft effizient läuft. Daneben haben Sie Ihr CRM-System, das alle Kundenkontakte sicher und übersichtlich verwaltet und es wird auch über CTI von der ACD mit Daten versorgt. Und dann haben Sie wahrscheinlich noch Excel – sozusagen für alles andere. Und das ist bisweilen reichlich viel:

- Sie führen Daten aus unterschiedlichsten Quellen zu Berichten zusammen.
 - Sie führen den Urlaubskalender für Ihre Mitarbeiter.
 - Sie haben Makros geschrieben und machen Ihre Personaleinsatzplanung damit.
- Ganz sicher: Sie machen noch mehr damit. Und für vieles ist es auch das Werkzeug der Wahl.

Und alles, was Sie täglich machen, ruft nach Automatisierung, nach Datenaustausch. Legen Sie Zeitfresser an die Leine. Nutzen Sie die Einführung einer Personaleinsatzplanung als Basis für ein umfassendes Werkzeug zum effizienten Betrieb Ihrer Kundenbetreuung.

1.4 Software für die Personaleinsatzplanung

Personaleinsatzplanung wird in jeder Kundenbetreuung gemacht. Oft von Hand, auf Papier, im Kalender, mit Excel, manchmal auch mit spezieller Software. Und die Anforderungen an diese Software werden regelmäßig unterschätzt. Gleichwohl sind die Anforderungslisten lang und enthalten Details zur Planung in allen Variationen. Dies ist für die Funktion der Personaleinsatzplanung im Betrieb wichtig, ja unabdingbar, schließlich soll die Planung ja automatisch laufen und alle (Mitarbeiter und Chefs) mit den Ergebnissen voll zufrieden stellen. Für den effizienten Betrieb einer Personaleinsatzplanung sind jedoch andere Eigenschaften gefragt:



PERSONALEINSATZPLANUNG

UNBEGRENZT PASSEND

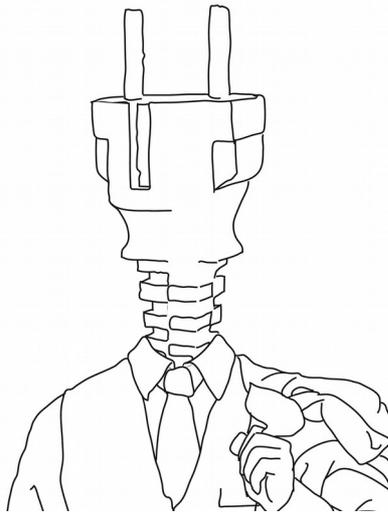


Abbildung 1-2: Schnittstellen sind der Schlüssel für einen effizienten Betrieb

- Wie integriert sich die Personaleinsatzplanung im betrieblichen Alltag?
- Wie verhindert man doppelte Arbeit?

Hierzu ein paar Beispiele:

Türzutrittsystem

Sie haben ein Chipkarten-System, das Ihren Mitarbeitern die Tür öffnet, vielleicht auch gleich die Zeit dazu erfasst. Haben Sie auch eine Verknüpfung zur Personaleinsatzplanung? Hier bietet sich an, einen Vergleich der Stempelzeiten mit den geplanten Zeiten zu machen. Dann wissen Sie, ob Ihre Mitarbeiter kommen, wie sie geplant sind, oder ob sie kommen, wann der Zug fährt. Bezahlen Sie nicht Stempelzeiten, sondern geplante Einsatzzeiten.

Einbindung externer Dienstleister

Ihre Personaleinsatzplanung berücksichtigt auch Ihre externen Dienstleister. Nun müssen diese nur noch erfahren, was für sie geplant wurde und Ihnen bestätigen, wie viel des Angebots sie übernehmen können. Geben Sie Ihrem Dienstleister Zugriff auf Ihre Planungssoftware, dann kann er direkt einsehen, was für ihn geplant ist und seine Übernahmen bestätigen (Datenschutz und Zugriffsberechtigungen beachten). Der tägliche administrative Aufwand bei der Feinplanung der Dienstleister kann ihnen von einer guten Personaleinsatzplanung abgenommen werden. Sie sehen: Nicht nur Schnittstellen zwischen EDV-Systemen bei Ihnen, sondern auch die menschliche Schnittstelle (per Telefon und E-Mail) kann in diesem speziellen Fall automatisiert werden.

Abwesenheiten

Die Personaleinsatzplanung benötigt aktuellste Informationen über Abwesenheiten von Mitarbeitern. Ihre Personalabteilung auch. Welches System ist führend für die Abwesenheitsverwaltung? Lassen Sie Ihre Personaleinsatzplanung die Abwesenheiten zur Personalabteilung hin exportieren.

ACD-Anlage

Ihre Personaleinsatzplanung, weiß, was geplant ist. Ihre ACD-Anlage weiß, was gerade los ist. Verknüpfen Sie beide Informationen, dann haben sie ein wertvolles Instrument zur Tagessteuerung: eine Hochrechnung am Morgen, die Ihnen sagt, wie der Rest vom Tag verläuft und zwar mengenmäßig und uhrzeitspezifisch. Sie sehen

auf einen Blick: wie viele Mitarbeiter um welche Uhrzeit evtl. zu viel oder zu wenig da sind. Und jeder Tag hat seine Eigenheiten, er hält sich nicht immer an die Planung. Manchmal macht auch das Wetter die schönste Planung zur Makulatur.

ACD auf allen Kanälen

Sie kommunizieren auf vielen Kanälen mit den Kunden. Ihre Personaleinsatzplanung plant das auch. Eine Schnittstelle dazwischen ermöglicht den Vergleich: Was haben die Mitarbeiter tatsächlich gemacht? Zu den geplanten Zeiten? Wie viel Arbeit ist tatsächlich angefallen. All dies kann dann auf Knopfdruck als Bericht herauskommen. Einschließlich der Pausen, die für ein gutes Arbeiten ja nötig sind.

Berichtswesen

Daten aus unterschiedlichen Quellen zu Berichten zusammenfügen ist eine Sache, die Sie täglich machen. Aber alles, was täglich anfällt, könnte man auch automatisieren. Ein Import von Daten und dann einen Bericht erstellen. Alles auf Knopfdruck. Das wäre schon eine Erleichterung. Und übrigens sind dann auch keine Tippfehler mehr im Bericht.

1.5 Personaleinsatzplanung macht effizient und entspannt

PERSONALEINSATZPLANUNG

**UNGEAHNT
ENTSPANNEND**

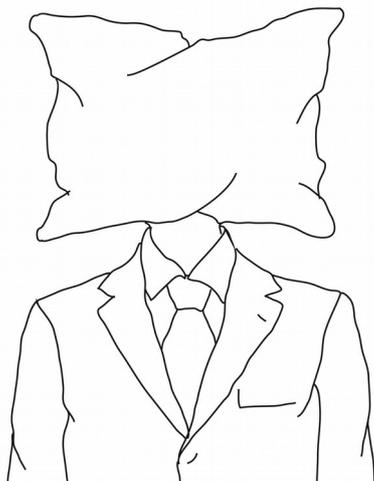


Abbildung 1-3: Entspannen Sie sich: lassen Sie Schnittstellen arbeiten.

Wer mit einer Software zur Personaleinsatzplanung anfängt, öffnet ein Universum von Möglichkeiten effizient zu werden. Die Personaleinsatzplanung ist der Anfang einer integrierenden Software in der Kundenbetreuung und schreit geradezu nach Schnittstellen zu allen anderen Systemen.

Nicht alles muss auf einmal umgesetzt werden, soll es auch nicht. Der Appetit kommt beim Essen, sagt man. Achten Sie also bei der Auswahl von Komponenten darauf, dass Verknüpfungen möglich sind. Standard-Schnittstellen helfen hier auch nicht unbedingt weiter. Ein Anbieter, der seine Software im Griff hat, kann auch individuelle Schnittstellen einfügen. Das geht meist sogar schnell und kostengünstig.

Und dann – also nur dann – werden Sie sich glücklich und entspannt zurücklehnen.



2

Firmenprofil

Die Clareon GmbH wurde 2005 gegründet und wird seither von den beiden Gesellschaftern Bernhard Stauß und Herbert Weidner geführt. Ziel ist es die langjährige Erfahrung beider bei der Erstellung von ACD-Software für große Call Center (beispielsweise für den Otto Versand, HDI, TUI, Cosmos Direkt, BHW) zu nutzen, um Neues für Kundenbetreuungen zu schaffen (Personaleinsatzplanung und mehr). Dabei verfolgt Clareon das bewährte Prinzip: „Höre zu und verstehe; frage warum und denke aus Kundensicht.“ Dann kann eine individuelle Lösung entstehen, die punktgenau für den Kunden passt. Der Vorteil, eigene Software zu haben und daher in der Umsetzung von neuen Anforderungen nicht nur schnell zu sein, sondern es überhaupt auch umsetzen zu können, ist das Plus von Clareon und seiner modularen Software CIS. Denn: Unmögliche Lösungen gibt es nicht. Nur noch nicht gefundene.

Web: www.clareon.de

Mail: info@clareon.de

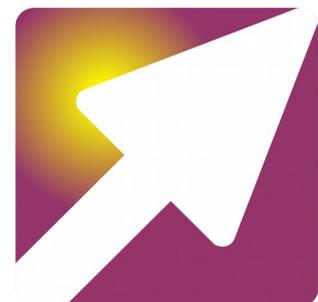
Tel.: 0 72 43 / 98 07 15

Clareon GmbH

Reuterstraße 23

76275 Ettlingen

Clareon



Atelier für maßgeschneiderte IT-Lösungen

3

Kurzbiographie

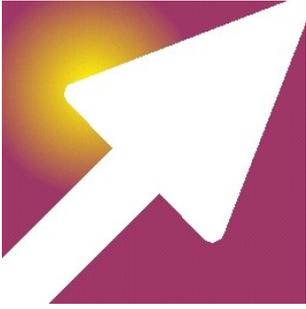
Bernhard Stauß studierte Informatik und Mathematik an der Universität Karlsruhe (heute Karlsruher Institut für Technologie, KIT) und entwarf danach 15 Jahre freiberuflich ACD-Software für die Hicom 300 von Siemens. 1999 gründete er mit anderen die Authensis AG in München, die er als Vorsitzender des Aufsichtsrats über fünf Jahre begleitete. 2005 gründete er mit Herbert Weidner die Clareon GmbH in Ettlingen, deren geschäftsführender Gesellschafter er bis heute ist.



*Es darf nicht geleugnet werden,
dass wir persönlich einem Buche
gar manchen Druckfehler verzeihen,
indem wir uns durch dessen Entdeckung
geschmeichelt fühlen.*

JOHANN WOLFGANG GOETHE

Gesetzt in den Schriftarten Palatino Linotype, Calibri und Candara aus dem Vorrat von Microsoft Windows.



ACD, CRM und darüber hinaus

Software in der Kundenbetreuung

Clareon GmbH
Reuterstraße 23
D-76275 Ettlingen

www.Clareon.de
Info@Clareon.de