

## Transparente Flexibilität und Kosten:

# Ressourcen-Management im Callcenter leicht gemacht

Es ist eine der wesentlichen Aufgaben für ein erfolgreiches Geschäft, zur richtigen Zeit die richtigen Menschen am richtigen Ort zu haben. Was sich einfach anhört, ist in der Praxis die hohe Kunst des Ressourcen-Managements.

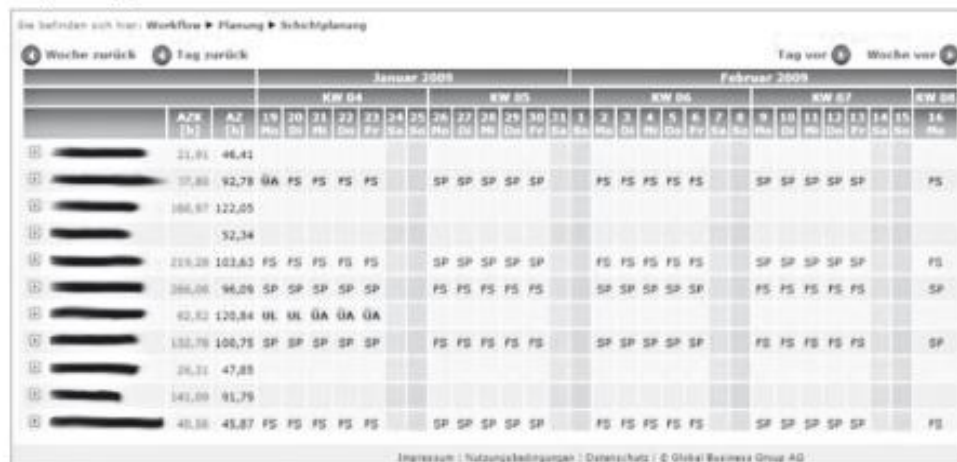
Von Burkhard Merten



keit der Planung fordern. Zum Glück gibt es eine Branche, die als Kernkompetenz die Flexibilität in der Personalplanung hat: die Personaldienstleistung. So sind heute Callcenter ohne Zeitarbeitspersonal fast nicht vorstellbar. Die Personaldienstleister stopfen mit ihren Zeitarbeitnehmern die Flexibilitätslücke.

Aber wie es halt so häufig im Leben ist, hat die Medaille zwei Seiten. Der Einsatz von Zeitarbeitnehmern erfordert einen erhöhten administrativen Aufwand. Es sind eben nicht die internen Mitarbeiter mit Personalnummer und Personalakte, sondern externe Mitarbeiter. Für Planung, Kontrolle und Verrechnung gelten andere Regeln. Die erfassten Arbeitszeiten laufen nicht in die Lohnabrechnung, sondern münden in die Rechnung des Personaldienstleisters. Für Planung und Abrechnung werden daher häufig Umwege mit hohem manuellen Aufwand geschaffen.

## Zeitplanung



## Innovative Einsatzplanung

Hier können innovative Zeitmanagement-Systeme helfen. Diese Systeme sind in der Lage, interne und externe Mitarbeiter in der Ressourcen-Planung zu managen, die Arbeitszeiten zu verwalten und automatisch die unterschiedlichen Abrechnungssysteme zu bedienen. Ein nicht unwesentlicher Aspekt dabei ist die freie Auswahl des Personaldienstleisters. Kaum jemand will sich nur auf einen Lieferanten festlegen. Als Manager eines Callcenters will ich wissen, welches Personal war geplant und wer ist tatsächlich da. Und das nicht am Ende des

## Personalplanung.

Die Anforderungen, die von Kunden an die Callcenter-Dienstleister gestellt werden, sind häufig spontan und dynamisch. Während sich Outbound-Kampagnen noch halbwegs planen lassen, ist die Planung von Inbound-Kampagnen immer auch mit einem Blick in die Glaskugel verbunden. Aber gerade diese enorme Flexibilität ist es, mit der professionelle Callcenter bei ihren Kunden punkten können. Die Flexibilität, die viele Firmen in der Ressourcen-Planung vermissen lassen, wird gerne an einen Dienstleister weitergegeben und häufig dann als das normalste der Welt erwartet.

Aber was macht der Callcenter-Dienstleister? Auch hier gibt es Arbeitsverträge, Betriebsräte und Gewerkschaften die mit Recht für die Mitarbeiter Stabilität und Zuverlässig-

Tages, sondern sofort und jetzt. Und natürlich über mehrere Standorte mit verschiedenen Personaldienstleistern, mit internem und externem Personal. In diesem Zusammenhang möchte ich auch sehen, was mich der Spaß kostet. Wie viel kostet mich der Einsatz der Mitarbeiter an einem Standort, für eine Kampagne? Wie viel Geld muss an die verschiedenen Personaldienstleister überwiesen werden?

Was sich anhört wie die Quadratur des Kreises existiert bereits. Ein Vertreter dieser Lösungen ist EVINT von der Global Business Group AG. Diese Lösung wird heute bereits in zahlreichen Produktionsstätten in verschiedenen Ländern eingesetzt. In diesen Produktionsstätten werden die gleichen Anforderungen gestellt, die auch ein **Fortsetzung auf Seite 8**

## Fortsetzung von Seite 7

modernes Callcenter erfüllen muss.

Flexible Ressourcen-Planung mit eigenem und fremdem Personal. Maximale Transparenz und ein effektiver Workflow ist für die Abwicklung unerlässlich.

Personaldienstleister und Kunden arbeiten über diese B2B-Plattform erfolgreich zusammen. Master/Vendor-Konstellationen, bei denen ein primärer Dienstleister mehrere Unterdienstleister mit einbringt, werden unterstützt. Schnittstellen existieren zu fast allen gängigen ERP-Systemen und -Abrechnungssystemen für die Zeitarbeit. Es gibt vielfältige Möglichkeiten, die Zeitdaten direkt in das System zu integrieren. Es können Zeiterfassungsgeräte, Zugangskontrollen, Telefone, Handys oder Online-Eingaben genutzt werden. Eins haben diese verschiedenen Eingabe-Wege gemeinsam: Die Daten landen direkt im System und stehen zur Kontrolle bereit.

Die Callcenter-Branche hat diese Lösungen noch nicht für sich entdeckt. Flexibilität muss zu managen sein. Transpa-

renz ist ein Muss. Und genau diese wichtigen Anforderungen werden erfüllt.

**Zum Autor: Burkhard Merten**

Der IT-Spezialist Burkhard Merten ist Inhaber der subujoha consult in Hünfeld-Mackenzell. Sein Credo: Praxisorientierte Lösungen, die sich innerhalb kürzester Zeit bezahlt machen – darum muss es im Geschäft gehen. Mit seiner Erfahrung als IT-Leiter, Berater und Manager bei und für Unternehmen wie Adecco, Siempelkamp, Yello, MAN, Merck, Postbank und Telekom hat Burkhard Merten sich das Wissen für innovative Lösungen angeeignet. Burkhard Merten ist heute als selbstständiger Berater tätig. Er berät seine Kunden in den Themenbereichen IT- und TK-Infrastruktur mit Schwerpunkt Callcenter, E-Learning und Wissensmanagement, Service und Zeitmanagement.



## NEWS

**DETEWE COMMUNICATIONS:****Platin-Partner von Avaya**

Der Berliner Systemintegrator DeTeWe Communications und der ITK-Hersteller Avaya haben ihre künftige Zusammenarbeit besiegelt. Die DeTeWe Communications erhielt beim neuen Avaya-Partnerprogramm „Connect“ die höchste Zertifizierungsstufe als Platin-Partner – und bleibt damit weiterhin größter Partner im Bereich Voice-Enterprise. Das jüngst beschlossene Bündnis hat Signalwirkung: Nur kurz nach der Übernahme von Nortel Enterprise Solutions (NES) bekennt sich Avaya zu dessen langjährigen und wichtigsten Kooperationen. „Für uns ist die Verleihung des Platin-Status eine Anerkennung und Auszeichnung. Wir freuen uns, dass Avaya unser bisheriges Engagement mit Nortel würdigt und gleichzeitig das große Potenzial unseres Unternehmens erkennt. Es ist für uns ein Ansporn, das hohe Level der Zusammenarbeit auch in der neuen Partnerschaft zu halten und sogar auszubauen“, sagt Christian Fron, Geschäftsführer der DeTeWe Communications. Die miteinander angestrebten Umsätze zeigen aber auch, welchen Stellenwert den ehemaligen Nortel-Produkten innerhalb des Avaya-Portfolios eingeräumt werde. „Avayas jüngst vorgestellte Roadmap zeigt, dass die Produkte und Services der NES vollständig integriert werden. Wer sich in der Vergangenheit für uns und Nortel entschieden hat, hat in die Zukunft investiert“, ergänzt Fron. [www.detewe-communications.de](http://www.detewe-communications.de)

**NEUES ANGEBOT VON QUALITYCUBE:****Quick-Check – TÜV-zertifizierter Datenschutz im Kundenservice**

Zu einem exzellenten Kundenservice gehört der sichere und vertrauliche Umgang mit den Daten Ihrer Kunden. Spätestens durch die diversen Skandale der jüngsten Zeit und die Novelisierung des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) ist das Thema Datenschutz wieder in aller Munde. Vertrauen in Ihre Dienstleistung wird nur durch die Beachtung dieser Vorschriften und den konsequenten Schutz der Daten Ihrer Kunden und Ihres eigenen Know-hows gewährleistet. Aktuelle Untersuchungen zeigen zudem, dass in vielen Unternehmen der Datenschutz noch nicht vollständig gewährleistet ist. Es besteht somit

Handlungsbedarf. Die Experten der qualitycube helfen mit einem dreistufigen Vorgehen, den Datenschutz in Ihrem Unternehmen umzusetzen. 1. Interne Prüfung und Überprüfung des firmeneigenen Standes in Bezug auf Datenverarbeitung, -speicherung, -übermittlung und -verwendung. 2. Vor-Ort-Beratung durch die Experten der qualitycube in Ihrem Unternehmen. 3. Datenschutzsiegel. [www.qualitycube.de](http://www.qualitycube.de)

**UNTERBRECHUNG DES FLUGVERKEHRS:****Aufwind bei der Nutzung von Videokonferenz- und Telepresence-Lösungen**

Polycom hat in der vergangenen Woche eine sprunghaft gestiegene Nachfrage an Videokonferenz- und Telepresence-Lösungen beobachtet. Dienten Videokonferenzen bislang als kostengünstige Alternative zu Geschäftsreisen und um die Zusammenarbeit zu verbessern, weiß eine Vielzahl von Unternehmen jedoch schon seit Langem, wie wichtig eine Alternative zu „physischen Meetings“ in Krisenzeiten ist. Eine Vielzahl von Unternehmen setzen auf Videokonferenzlösungen, um trotz des eingeschränkten Flugverkehrs mit ihren Mitarbeitern, Partnern und Kunden international in Kontakt zu bleiben und um die Kontinuität ihrer Geschäfte zu gewährleisten. Bei Regus, einem Kunden von Polycom, der das weltweit größte Netz von rund 2.500 öffentlich verfügbaren Videokonferenzräumen und eine wachsende Zahl von immersiven Telepresence-Suites betreibt, ist die Nutzung in ganz Europa jüngst um 18 Prozent angestiegen – in Großbritannien (sogar) um 108 Prozent. Die Einrichtungen von Regus in Aberdeen, Manchester, Edinburgh, Gatwick und Heathrow verbuchten die größte Nachfrage, weil gerade Reisende nach Möglichkeiten suchten, „Business as usual“ tätigen zu können. „Fakt ist, dass viel zu vielen Unternehmen eine Notfallplanung zur Sicherstellung der betrieblichen Kontinuität fehlt, wenn die Kommunikation schwieriger wird. Unter dem Strich schadet das den Kunden und der Wettbewerbsfähigkeit“, so Mike Swade, Vice President EMEA von Polycom. „Der Vulkanausbruch und andere Vorfälle der jüngsten Vergangenheit, wie das Virus H1N1, haben Unternehmen für die potenziellen Gefahren sensibilisiert, denen sie durch externe Einflüsse ausgesetzt sind.“ [www.polycom.de](http://www.polycom.de)