

# ASPECT® Aspect® Workforce Management™

Um am Omnichannel Marktplatz bestehen zu können, müssen Sie die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit passend zum Kunden einplanen und einsetzen. Aspect Workforce Management ist ein einfach zu nutzendes Tool für Prognose, Einsatz- und Schichtplanung, Mitarbeiter-Self-Service und Echtzeitmanagement. Die Software sorgt dafür, dass alle Mitarbeiter und Teamleiter produktiv und engagiert sind und herausragende Kundenerlebnisse bei minimalen Kosten bieten.

Als einer der weltweit führenden Anbieter für die Personaleinsatzplanung (Workforce Management, WFM) stellt Aspect sicher, dass die geeigneten Agenten mit den passenden Skills zur richtigen Zeit verfügbar sind und hilft dabei, die Performance der Mitarbeiter im Inbound, im Outbound und gemischten Umgebungen über alle Kundenkontaktkanäle hinweg zu planen und zu managen. Aspect Workforce Management kann auch über das Contact Center hinaus erweitert werden, um Fachleute im Unternehmen und Mitarbeiter im Back Office zusammen mit den Front Office Agenten einzubinden, damit Sie Ihre Gesamtbelegschaft optimal einsetzen. Mit den Kernfunktionalitäten der Software für Prognosen, Schichtplanung und Nachverfolgung sind Unternehmen in der Lage, zukünftige Mitarbeiterbedarfe vorauszuberechnen, um die Kundennachfrage und die Erledigung von Back Office Aufgaben zu unterstützen, effiziente Single- und Multi-Skill-Einsatzpläne zu erstellen, die Effizienz von Schichtplänen zu bewerten, die Mitarbeiterperformance zu verfolgen und Ressourcen anzupassen, um einem veränderten Bedarf in Echtzeit zu begegnen.

## Unterscheidungsmerkmale von Aspect

- ✓ **Moderne, grafische Benutzeroberfläche**  
Die stark vereinfachte, webbasierte grafische Benutzeroberfläche mit demselben Erscheinungsbild wie andere WFO-Komponenten erhöht die Produktivität von Agenten und Teamleitern signifikant, auch bei komplexen Tauschvorgängen.
- ✓ **Multi-Channel Performance**  
Setzen Sie Mitarbeiter über alle Kanäle hinweg optimal gemischt ein (Inbound/Outbound Voice, Email, Webchat, SMS, IM und Social Media).
- ✓ **Multi-Skill Back Office Support**  
Wenden Sie bewährte Verfahren der Einsatzplanung auf das Back Office an und mischen Sie Back Office mit Front Office Arbeitskräften.
- ✓ **Prognosegenauigkeit**  
Beispiellose Genauigkeit mit mehreren Prognose-Algorithmen, variabler Gewichtung historischer Muster und genauem Schwundfaktor (Shrinkage) im Tagesverlauf.
- ✓ **Geschäftsplanung**  
Erkunden Sie die Auswirkungen von Störungen und Einschränkungen bei Nachfrage und Ressourcen mithilfe unbegrenzter "Was-wäre-wenn" Szenarien. Analysieren Sie die Leistung detailliert oder verdichtet (Drill-Down und Roll-Up) und erhalten in benutzerdefinierbaren Darstellungen wichtige Geschäftsinformationen wie Agentenproduktivität, Performancedaten im Tagesverlauf, Schwundfaktor (Shrinkage) und verplante Stundenanalyse (superstate analysis).
- ✓ **Optimierung von Plänen**  
Optimieren Sie Ihre Einsatzpläne auf der Basis von Geschäftsanforderungen oder von Mitarbeiterpräferenzen oder einer Mischung aus beiden.
- ✓ **Validierung von Plänen**  
Erstellen und testen Sie eine unbegrenzte Anzahl von Probeplänen, bevor Sie den besten offiziell machen.
- ✓ **Echtzeit-Monitoring der Schichtplaneinhaltung**  
Echtzeitdarstellungen, die selbst in größten Contact Center Umgebungen automatisch die Nicht-Einhaltung des Plans sichtbar machen; verfügbar im Web UI.
- ✓ **64 Bit Architektur**  
Profitieren Sie von der inhärenten Leistung von 64 Bit Hardware/Software Plattformen.
- ✓ **Self-Service für Agenten**  
Browserbasierte Self-Service Planung mit neuen Tausch- und Anfragerregeln bietet Planungsflexibilität und minimiert den Verwaltungsaufwand.
- ✓ **Bereitstellungsflexibilität**  
Wählen Sie die Optionen, die zu Ihren Geschäftsanforderungen und Ihrer operativen Umgebung passen: On-Premises, privat gehostet oder in der Public Cloud, als eigenständige Lösung oder als integraler Bestandteil der Aspect® Workforce Optimization Suite™.

## Schlüsselkomponenten

- **Workforce Optimization Benutzeroberfläche (UI)**

Aspect® Workforce Management™ lässt sich nahtlos mit den anderen aktuellen Versionen der Aspect® Workforce Optimization™ Suite integrieren. Den Agenten wird für alle Komponenten von Aspect Workforce Optimization eine einheitliche grafische Benutzeroberfläche zur Verfügung gestellt, die den Benutzeroberflächen von Apple iOS, Google Android und Microsoft Windows ähnelt. Dieses responsive Web Design unterstützt alle gängigen Browser, einschließlich Internet Explorer, Safari, Firefox und Chrome und passt sich an verschiedene Anzeigergeräte (PCs, Laptops, Tablets, Smartphones) unterschiedlicher Größen an. Im Gegensatz zu den Lösungen anderer WFM-Anbieter werden keine Browser Plug-Ins benötigt, um den vollen Funktionsumfang nutzen zu können.

Mit diesem neuen anwenderorientierten Design hat Aspect jegliche Technologiebarrieren zwischen dem Agenten und der Komplexität von Workforce Management beseitigt. Dank einfach verständlicher grafischer Icons, Widgets, Anzeigen und Bildschirmlayouts können Agenten wichtige Performance Details auf einen Blick erfassen. Eine optimierte Navigation einschließlich Suche mit Teiltextsuche und Favoriten ermöglicht es Agenten und Managern, schneller und effizienter zu bestimmten Bereichen des Programms zu gelangen.

- **Back Office Management**

Mit dem Back Office Performance Module wird WFM im Back Office genauso hilfreich wie es im Front Office ist. Herkömmliche Front Office WFM-Systeme können im Back Office nicht wirksam genutzt werden, da das Back Office im Gegensatz zum Front Office in der Regel die parallele Ausführung mehrerer Aufgaben erfordert, mit Akkumulierung von Arbeitsrückständen bei jedem Schritt. Dazu kommt, dass die Mitarbeiter im Back Office in der Regel mehrere Aufgaben beherrschen, so dass die Planung der Personalausstattung für diese Multi-Skill Mitarbeiter komplexer ist als in einem Contact Center. So erfordert beispielsweise der Back Office Prozess für einen Hypothekenantrag die Antragsprüfung, Bonitätsprüfung, Vermögensprüfung, die Einholung von Einkommens- und Steuernachweisen, Terminplanung für ein Gutachten, Terminplanung für die Klärung des Eigentumsrechts, die Unterzeichnung und den Abschluss. Das Back Office Performance Modul macht es möglich, dass herkömmliche WFM Funktionalitäten für die Arbeitsprognose, die Mitarbeiterplanung und die Nachverfolgung der tatsächlichen Personalbesetzung in der Back Office Umgebung angewendet werden.

- **Multi-Channel Performance**

Multi-Channel Performance ist zwar eine Standardkomponente des Kern-WFM, im Markt jedoch einzigartig. In einer Welt, in der digitale Kanäle für die Kundenbetreuung schnell angenommen werden, erlaubt diese wichtige, patentierte neue Komponente es den Einsatzplanern, Mitarbeiter optimal gemischt („blended“) einzusetzen und das über alle Kanäle hinweg, einschließlich Inbound/Outbound Voice, Email und Multi-Skill Multi-Conversation Webchat, SMS, IM und Direktnachrichten in sozialen Medien. Bisher werden Non-Voice Agenten eher in festgelegten Zeitfenstern eingeplant und der Personalbedarf lässt sich nur aufgrund von Mutmaßungen vorhersagen. Mit dieser neuen Funktion können Unternehmen ihren Personalbedarf genauer vorher bestimmen, um ganz neue, auf textbasierte Kanäle anwendbare Service- und Qualitätsziele zu erfüllen.

- **Strategische Planung und Prognose**

Evaluieren Sie verschiedene Einsatzplanungsszenarien, um den optimalen Ressourceneinsatz auf der Grundlage der erwarteten Nachfrage und der erforderlichen Eigenschaften des Ressourcen-Pools sowohl für die kurz- als auch langfristige Planung zu bestimmen. Berücksichtigen Sie alle relevanten Informationen, einschließlich historischer Kontaktvolumen, saisonale Muster, Kampagnenabschlussquoten und Feiertagsschwankungen. Mithilfe eines für jede Prognosegruppe angepassten exponentiell gewichteten gleitenden Durchschnittswerts führt das Prognosemodell historische und aktuelle Daten zusammen und bietet Prognosen von höchstmöglicher Genauigkeit. Contact Center Planer können:

- Servicequalität und Mitarbeiterzahl schnell gegeneinander abwägen
- Die Auswirkungen der zeitlichen Planung von Schulungen, Meetings und anderen nicht bedarfsdeckenden Aktivitäten auf Service- und Kampagnenziele erkennen
- Die Auswirkungen von Servicequalitätszielen und Nachfragemustern auf das Budget nachvollziehen.

- **Was-wäre-wenn-Analyse**

Testen Sie verschiedene Nachfrage- und Personalausstattungsmodelle und planen Sie für unerwartete Ereignisse wie Personalabwesenheiten, plötzlich ansteigende Nachfrage über einen oder mehrere Kanäle, die Auswirkungen von Feiertagen oder Wetter- oder andere saisonale Faktoren. Erstellen Sie verschiedene Szenarien unter Nutzung historischer Nachfrage- und Personalmuster mit der Möglichkeit Kundeninformationen, die zu Ihren Geschäftsbedürfnissen passen, anzupassen und zu erfassen. Visualisieren Sie Ihre Planung durch Testzeitpläne und sehen, welche Auswirkungen Ihre Entscheidungen auf Ihr Personal und Ihre Service Level Ziele hätten. Überzeugen Sie sich davon, dass Ihre lang- und kurzfristigen sowie im Tagesverlauf vorgenommenen Personalanpassungen die gewünschte Wirkung erzielen.

- **Multi-Skill Support**

Entwickeln Sie optimale Prognose für eine gemischte Umgebung und bestimmen die Personalanforderungen und besten Skill-Kombinationen auf der Grundlage von Skill- und Routing-Anforderungen. Ihren Planern bietet diese Komponente eine genaue Einschätzung der Kosten und Vorteile Skill-basierter Routing-Modelle für Ihren gegenwärtigen und zukünftigen Ressourcenpool.

- **Flexible Einsatzplanung**

Erstellen Sie detaillierte Zeitpläne für die Mitarbeiter auf der Grundlage von Nachfrage und Ressourcenverfügbarkeit, Mitarbeiterpräferenzen, Arbeits- und Fairnessregeln, Gewerkschafts- oder anderen vertraglichen Einschränkungen, oder einer Kombination aus den genannten. Bei der zweistufigen Vorgehensweise werden verschiedene Testpläne erstellt, die auf alle Parameter hin optimiert werden und Sie wählen den Plan aus, der Ihren Bedürfnissen am besten entspricht. Alternativ können Sie ein einstufiges Verfahren verwenden, das sich an den Mitarbeiterpräferenzen orientiert und die Mitarbeiter automatisch einplant. Die Ausschreibung flexibler Schichten erlaubt es Mitarbeitern der sogenannten Gig Economy, ihre eigenen Arbeitspläne zu erstellen und dies auch dann, wenn sie aus nicht-traditionellen Schichten zusammengestellt werden.

- **Intra-Day Tracking**

Sehen Sie die Statistiken zur Performance Ihres Contact Centers über alle Kanäle ein, während Sie noch Zeit haben, Änderungen vorzunehmen. Vergleichen Sie die tatsächlichen und die prognostizierten Kontakt- und Personalstatistiken für die In- und Outbound-Ressourcen in 15- oder 30-Minuten Intervallen, um korrigierend eingreifen zu können, um Ihre Mitarbeiter auf Kurs zu halten. Nutzen Sie die „Auf einen Blick“ Darstellungen der Agentenpläne im Web UI, um festzustellen, welche Aktivitäten geplant sind oder wie viele Agenten für eine bestimmte Aktivität eingeplant sind, um ganz einfach Auslastungslücken und die verfügbaren Ressourcen für Aufgabenzuweisungen zu ermitteln. Arbeiten Sie mit genaueren Prognosen für die Personalbesetzung im Tagesverlauf, die auch den Schwund berücksichtigen, der über das in den Plänen bereits einkalkulierte Maß hinausgeht. Im neuen Web-UI erhalten Sie Warnmeldungen in Echtzeit, wenn Agenten den Plan nicht einhalten und können dann die Warnmeldungshistorie für detaillierte Analysen und Berichte nutzen, um zugrunde liegende Trends zum Vorschein zu bringen. Bieten Sie Agenten mit einer grafischen Darstellung der zugewiesenen und tatsächlichen Aktivität über den ganzen Tag hinweg die Möglichkeit zur Selbstkorrektur.

- **Workforce Analysen**

Zentraler Zugriff auf alle mitarbeiterorientierten Metriken, die im WFM erfasst werden, wie Gruppenzuteilung, Schichtpräferenzen, Skills, Platzreservierungen und mehr. Umfasst auch die Möglichkeit, die Darstellung um weitere Performance- und Qualitätsmetriken aus der gesamten Aspect Workforce Optimization Suite zu erweitern. Erstellen Sie benutzerdefinierte Reports, die sich auf Mitarbeiter und Zeitpläne konzentrieren, um Ihr Personalumfeld besser zu verstehen. Nutzen Sie Ihre Auswahl zielgerichtet für Management-Entscheidungen wie Schulungen und Neuordnungen.

- **Integriertes Performance Management**

Nutzen Sie KPI-basiertes Reporting mit über 150 vorpaketierte Reports für das gesamte Spektrum der Personalmetriken wie Planeinhaltung, Shrinkage, Service Level und mehr. Dazu gehört auch die Möglichkeit, zusätzliche relevante Informationen aus Enterprise Systemen einzubeziehen und auf der Basis von KPI-Schwellenwerten Warnmeldungen zu erstellen und Workflows auszulösen.

- **Self-Service für Mitarbeiter**

Bieten Sie Agenten mehr Planungsflexibilität und stellen gleichzeitig sicher, dass die Agenten im Unternehmen, am Heim- oder Telearbeitsplatz die Service Level erreichen. Stärken Sie Ihre Agenten mit leistungsstarkem, webbasiertem Self-Service und befreien Sie Teamleiter von Standardfreigaben und planen die Verwaltung von Ausnahmen. Über eine intuitiv bedienbare Oberfläche für die Agenten erlaubt Aspect unter anderem den Schichttausch, sequentielle Schichtauktionen, eine „Pinnwand“ für den Schichttausch, Urlaubsanträge, Prüfung von Resturlaubszeiten und mehr. Teamleiter können die Planungsinformationen für eine Mitarbeiterliste für einen bestimmten Zeitraum ansehen und Änderungen für viele Mitarbeiter gleichzeitig vornehmen. Sie erhalten eine Vorschau, wie sich ein Tausch auf den Zeitplan der Agenten auswirkt und können es Teamleitern erlauben, Schichtplantäusche auszuhandeln. Anfragen können nach Geschäftsregeln wie Berufserfahrung, Arbeitsgesetze, Leistung, Geschäftsanforderungen oder einer Kombination dieser Faktoren priorisiert werden. Genehmigungen können zur manuellen Begutachtung und Bewilligung an Teamleiter geleitet werden. Verwenden Sie die Aspect® Workforce Mobile™ Smartphone-App oder Intelligent IVR, um den Fernzugriff der Agenten so einfach und unkompliziert wie möglich zu gestalten. Die Aspect Workforce Mobile Smartphone-App bildet das Aussehen und die Bedienung der Desktop-Anwendung nach.

- **Unterstützt von Unified Communication**

Stellen Sie über eine enge Integration mit Unified Communications (wie Skype for Business) sicher, dass alle Anwender auf einfache Weise die Verfügbarkeit ihrer Kollegen, Manager und anderer Mitarbeiter im Unternehmen prüfen und sich per Email oder IM mit ihnen in Verbindung setzen können.

- **Nahtlose Integration mit Enterprise Technologien**

Vollständige Integration mit Aspect® Unified IP® und Support für die Integration mit Interaction Management Umgebungen von Drittanbietern wie Avaya, Cisco, Five9, NICE-inContact, Zendesk, Twilio Flex, Amazon Connect und andere. Das Potenzial Ihrer Enterprise Technologie für die Kontenverwaltung (Windows Domain-basierte Authentifizierung oder anspruchsbasierte Authentifizierung), Datensicherheit (SSL) und Arbeitszeitkalender (Microsoft Outlook) wird voll ausgenutzt. Aspect® Workforce Management™ kann genutzt werden als eigenständige Anwendung oder als Teil der Aspect® Workforce Optimization Suite™, einer umfassenden und vollständig integrierten Lösung, die Analysen, Performance Management, Qualitätsmanagement und Aufzeichnung von Interaktionen vereint. Sie kann On-Premises, privat gehostet oder in der Public Cloud (Aspect® Hosted oder Aspect Via®) oder in einem hybriden Modell bereitgestellt werden.

---

## Einsatzflexibilität

Wählen Sie aus einer Vielzahl optionaler Module, um eine WFM-Umgebung zu erschaffen, die zu Ihren Geschäftserfordernissen passt – On-Premises, privat gehostet oder in der Public Cloud:

- **Empower:** Nutzen Sie webbasierten Self-Service für die Einsatzpläne der Agenten, Änderungsanträge, Schichttausch, Ausschreibung von Schichten und mehr
- **Perform:** Stellen Sie Informationen zur Agentenproduktivität und Planeinhaltung detailliert zur Verfügung; in Echtzeit, im Tagesverlauf, täglich, historisch
- **Allocate:** Nutzen Sie moderne Funktionalitäten, um mehrere Standorte als eine einzige Betriebsumgebung zu managen
- **Reserve:** Planen Sie die Arbeitsplätze aufgrund von Echtzeitplänen und Agenteneigenschaften
- **Encompass:** Erleichtert den Austausch von WFM-Informationen zwischen internen und ausgelagerten Umgebungen.

## Aspect® Workforce Management™ ermöglicht Ihnen:

- Einsatz der richtigen Anzahl und Art der Mitarbeiter zur richtigen Zeit zur Steigerung des Umsatzes, Verbesserung der Kundenbindung und vielen weiteren KPIs
- Verbesserung der Produktivität im Back Office, mit durchschnittlichen Einsparungen von 20 – 40%
- Optimaler Mitarbeiter Einsatz über alle Contact Center Kanäle hinweg
- Evaluierung verschiedener Einsatzszenarien mit leistungsstarker strategischer Was-wäre-wenn- Analyse
- Beispiellose Multi-Skill Prognosen und Einsatzpläne zur Festlegung optimaler Skill-Kombinationen
- Erstellung von Einsatzplänen auf der Basis von Mitarbeiterpräferenzen, Templates, Arbeits-/Fairnessregeln oder einer Kombination daraus
- Präzise Anpassungen im Tagesverlauf zur besseren Ausnutzung von Anruflisten und Effektivitätssteigerung
- Optimierung von Meetings, Schulungen und nicht bedarfsdeckenden Aktivitäten
- Maximierung der Auslastung, Minimierung von Über- oder Unterkapazitäten
- Senkung der Personalkosten bei gleichbleibenden oder sogar verbesserten Antwortzeiten
- Verringerung der Komplexität in Ihrem Contact Center dank einer integrierten Komplettlösung
- Einfache Integration von Drittanbieter-Software, da WFM ein umfassendes Set von APIs nutzt

## Schlüsselfunktionen

- Intuitive, moderne, Icon- und Widget-basierte Benutzeroberfläche, die sich einfach erlernen und bedienen lässt und damit höchste Produktivität am Arbeitsplatz sicherstellt
- Durchdacht gestaltete Benutzeroberflächen machen alle Interaktionen so einfach wie möglich
- Tagesverlaufs-, kurz-, mittel- und langfristige Geschäftsplanung mit unbegrenzten "Was-wäre-wenn" Szenarien
- Hochentwickelte Algorithmen für die Prognose setzen alle Shrinkage-Informationen (historisch und Tagesverlauf) wirksam ein und unterstützen mehrere Geschäftsziele
- Prognose, Planung und Einsatzplanung für eine Multi-Skill Belegschaft in einer Multi-Channel-Umgebung
- Genaue Prognose für alle Personalressourcen- Inbound, Outbound, digital, gemischt (blended), Chat, Email und Back Office
- Einsatzplanung auf der Basis von Geschäftsanforderungen, Mitarbeiterpräferenzen oder beidem
- Zentraler Einblick in Mitarbeitermerkmale, Präferenzen, Einsatzpläne und Performance
- Echtzeit-Tracking von Tagesverlaufperformance und Schichtplaneinhaltung
- Speicherung, Analyse und Dokumentation von Warnmeldungen in Echtzeit, die durch einfach und zentral konfigurierbare Regeln erzeugt werden
- Browser-basierter Self-Service für Agenten, u.a. für den Schichttausch, sequentielle Schichtauktion und Pinnwand für den Schichttausch
- Agent Performance Scorecards und Informationen über die Belegschaft
- Vereinfachtes Mitarbeitermanagement über mehrere, auch ausgelagerte Standorte hinweg
- Tools für automatisierte Arbeitsplatzplanung und -zuweisung
- Kompatibel mit nahezu allen Interaction Management/ACD Umgebungen
- In folgenden Sprachen verfügbar: Deutsch, Englisch, Französisch, Spanisch, Portugiesisch, Chinesisch (vereinfacht), Chinesisch (traditionell), Japanisch, Russisch und Koreanisch
- Kompatibel mit Office 365

WFM Dashboard (Beispiel)

Employee	Times	State	Statistics											
ID	First Name	Last Name	Start	Stop	Duration	Code	Description	Total	Scheduled	Actual	In Adherence	Out of Adherence	Scheduled	Adherence
6666	Paulette	Anthony	3/25/2016 7:44:57 ...	3/25/2016 4:46:24 ...	9:01:27	ON Line	Logged in	7:30:00	8:22:23	7:00:24	93.422	0:31:27	0:29:36	6:28:57
2002	Anne M.	Barnett	3/21/2016 6:25:50 ...	3/21/2016 3:00:00 ...	8:34:10	OFF Line	Not logged in	2:00:00	2:14:00	1:23:13	69.347	0:00:00	0:36:47	1:23:13
2002	Anne M.	Barnett	3/21/2016 6:25:50 ...	3/21/2016 3:00:00 ...	8:34:10	ON Line	Logged in	6:30:00	6:20:10	5:39:13	86.979	0:04:10	0:50:47	5:35:03
2002	Anne M.	Barnett	3/22/2016 6:20:41 ...	3/22/2016 3:12:40 ...	8:51:59	OFF Line	Not logged in	1:00:00	1:33:32	0:38:37	64.361	0:00:00	0:21:23	0:38:37
2002	Anne M.	Barnett	3/22/2016 6:20:41 ...	3/22/2016 3:12:40 ...	8:51:59	ON Line	Logged in	7:30:00	7:18:27	6:35:05	87.798	0:21:58	0:54:55	6:13:06
2002	Anne M.	Barnett	3/23/2016 6:26:02 ...	3/23/2016 3:15:32 ...	8:49:30	OFF Line	Not logged in	1:00:00	1:14:47	0:42:13	70.361	0:00:00	0:17:47	0:42:13
2002	Anne M.	Barnett	3/23/2016 6:26:02 ...	3/23/2016 3:15:32 ...	8:49:30	ON Line	Logged in	7:30:00	7:34:43	6:57:26	92.763	0:19:30	0:32:34	6:37:56
2002	Anne M.	Barnett	3/24/2016 6:18:17 ...	3/24/2016 3:00:00 ...	8:41:43	OFF Line	Not logged in	2:00:00	3:02:51	1:40:28	83.722	0:00:00	0:19:32	1:40:28
2002	Anne M.	Barnett	3/24/2016 6:18:17 ...	3/24/2016 3:00:00 ...	8:41:43	ON Line	Logged in	6:30:00	5:38:52	5:07:37	78.876	0:11:43	1:22:23	4:55:54
2002	Anne M.	Barnett	3/25/2016 6:30:00 ...	3/25/2016 3:00:00 ...	8:30:00	OFF Line	Not logged in	2:00:00	2:39:41	1:39:59	83.319	0:00:00	0:20:01	1:39:59
<b>Total</b>								516:30:00	535:21:16	434:47:38	84.181	18:51:16	81:42:22	415:56:22

Beispiel: Darstellung der Planeinhaltung im Web UI

**ASPECT** Abernathy, Jackie K. (UTC-06:00) Central Time (US & Canada)

**FLEXIBLE SHIFT BIDS DETAILS**

12/2/2018 - 12/8/2018 Flexible Shift Bid: Week 49, 2018 Combo (Service an... Available Until: 12/2/2018 1:00 AM Retrieved: 11/29/2018 4:21 PM

	Sunday, December 2, 2018	Monday, December 3, 2018	Tuesday, December 4, 2018	Wednesday, December 5, 2018	Thursday, December 6, 2018	Friday, December 7, 2018	Saturday, December 8, 2018
8:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
9:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
10:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
11:00 AM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
12:00 PM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
1:00 PM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift
2:00 PM	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Email, Normal Shift Service Calls	Service Calls, Normal Shift Service Calls, Normal Shift

Flexible Schichtauktionen - Agentenbildschirm

**Unternehmens- und Amerika-Zentrale**

5 Technology Park Drive, Suite 9  
Westford, MA 01886  
+(1) 978 250 7900 BÜRO  
+(1) 978 244 7410 FAX

**Hauptsitz Europa & Afrika**

The Record Store, 15 Pressing Lane  
Hayes UB3 1EP, Großbritannien  
+(44) 20 8589 1000 BÜRO  
+(44) 20 8589 1001 FAX

**Hauptsitz Asien-Pazifik & Mittlerer Osten**

3 Temasek Avenue Centennial Tower, #21-00  
Singapur 039190  
+(65) 6590 0399 BÜRO  
+(65) 6324 1003 FAX

**Über Aspect**

Aspect hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Kundenbindung zu vereinfachen und zu verbessern. Unsere Contact Center-Software für Großunternehmen wird jedes Jahr von Millionen von Agenten verwendet und unterstützt Milliarden von Kundeninteraktionen weltweit. Flexible, hoch skalierbare, branchenführende Lösungen für Self-Service, Live-Kontaktmanagement und Personaloptimierung helfen Unternehmen dabei, ihre Agenten optimal auszulasten und außergewöhnliche Kundenerlebnisse zu ermöglichen. Wir bieten die Lösungen sowohl für die Installation in Ihrem Unternehmen, als auch in einer von Aspect gehosteten, einer privaten oder öffentlichen Cloud Umgebung an. Weitere Informationen finden Sie unter [www.aspect.com/de](http://www.aspect.com/de). Folgen Sie Aspect auf Twitter unter [@Aspect\\_Europe](https://twitter.com/Aspect_Europe). Lesen Sie unsere Blogs unter <http://blogs.aspect.com>. #GUTEWAHL

