

# Österreichische Post

Landesweit führender Logistik- und Postdienstleister



## Das Unternehmen

Die Österreichische Post AG ist der österreichweit führende Logistik- und Postdienstleister. Zu den Hauptgeschäftsbereichen zählen die Beförderung von Briefen, Werbesendungen, Printmedien und Paketen. Das Filialnetz der Österreichischen Post zählt zu den größten Privatkundennetzen des Landes und das Unternehmen betreibt an zwei Hauptstandorten in Wien und Graz sowie in Linz Kundenservice-Center mit insgesamt rund 150 Mitarbeitern. Im Kundenservice werden jährlich ca. 1,2 Millionen Kundenkontakte bearbeitet. Dabei betreuen die Mitarbeiter alle Anliegen, von der Auskunft über die Beratung und Beschwerden bis hin zu Hotlines für Geschäftskunden und Spezialthemen.

## Ausgangssituation

Die Österreichische Post hat „Kundenorientierung“ als ersten Punkt in ihrem Leitbild verankert und dabei den Anspruch formuliert, seine „Kunden zu begeistern“. Um dieses Ziel zu erreichen, wurden in allen Unternehmensbereichen umfangreiche Aktivitäten eingeleitet. Es sind vielschichtige Prozesse, die den Kunden und seine Bedürfnisse ins Zentrum des Handelns stellen und den bereits initiierten Wertewandel im Konsumentenkontakt weiter vorantreiben. Dazu gehört die Steigerung der Effizienz durch modernste Informationstechnologien ebenso wie vereinfachte Abläufe.

Dass Kundenorientierung und Innovation zusammengehören, gilt in besonderem Maße im Kundenservice. Neben der Möglichkeit, über unterschiedlichste Kanäle mit dem Unternehmen in Kontakt zu treten, bedeutet guter Service auch, dass die Mitarbeiter entsprechend der Nachfrage eingesetzt werden können. Kunden können das Service-Center per Telefon, E-Mail, Brief/Fax oder ein Online-Kontaktformular erreichen und in Wien sogar persönlich aufsuchen. Dabei sind schwankende Kontaktvolumen ebenso zu berücksichtigen wie die Kenntnisse der Mitarbeiter in einer Vielzahl von Spezialthemen der Post (z.B. Business-Hotline, Energiekosten-Rechner, e-Services, Online-Marktplatz).



Die im Kundenservice-Center eingesetzten Lösungen konnten die gestiegenen Erwartungen in Bezug auf das Routing, effiziente Administration und Personaleinsatzplanung nicht ausreichend erfüllen, so dass die Österreichische Post Ende 2016 eine Neuausschreibung vornahm.

## Gewünschte Lösung

Dem Unternehmen war es wichtig, alles aus einer Hand zu erhalten, um mögliche Reibungsverluste zwischen einzelnen Komponenten von vornherein zu vermeiden. Das betrifft das Routing, die Kanalvielfalt, den möglichen Ausbau von Self-Service Angeboten und natürlich die Personaleinsatzplanung. Ein weiterer Punkt, der gesetzt war: die Bereitstellung über die Cloud.

Im Bereich der Einsatzplanung war eine automatisierte Schichtplanung, die das Kerngeschäft abdeckt, eine wichtige Anforderung. Ein weiteres Augenmerk lag beispielsweise auf den Planungsanforderungen, die durch die vielen Spezialthemen entstehen. Hier wird viel mit Schichtträgern gearbeitet, die zwar wiederverwendet werden, aber im Bedarfsfall flexibel ergänzt werden müssen. Auch musste die Lösung den Anforderungen der komplexen Mitarbeiterstruktur ohne einheitliches Stundenmodell (Beamte, Angestellte, Teilzeit, Vollzeit, Leasingpersonal) gerecht werden.

## Gründe für die Wahl von Aspect

Die Österreichische Post hat mit vielen Anbietern gesprochen und sich dann für eine Lösung von Aspect Software entschieden. Als Komplett-Lösung für Customer Engagement, Workforce Optimization und Back Office ermöglicht die Aspect-Plattform neben dem Kommunikationsmanagement und innovativen Self-Service Angeboten über alle Kanäle auch eine effiziente Personalplanung und Mitarbeiterunterstützung. Bei der Personaleinsatzplanung haben insbesondere die Aspect Möglichkeiten überzeugt, die Bedürfnisse der unterschiedlichen Personalgruppen und Tätigkeitsbereiche zu berücksichtigen.

Da zum Zeitpunkt der Ausschreibung Schaltermitarbeiter aus frequenzschwachen Filialen mit in die Kundenservice-Struktur eingebunden wurden, musste die gesuchte Lösung eine solche Einbindung gewährleisten. Auch wenn dies von der Post aus anderen Gründen derzeit nicht mehr verfolgt wird, unterstützt Aspect solche Konzepte problemlos.

Als Cloud-Angebot, das im Aspect-Rechenzentrum in Frankfurt gehostet wird, erfüllt die Lösung die Anforderung der unternehmensweiten IT-Strategie der Post AG, agile und flexiblere Infrastrukturen zu schaffen.

***„In der Personaleinsatzplanung profitieren wir von den Features des Aspect Tools ebenso wie von den reibungslosen Abläufen durch das durchgängige Lösungsangebot aus einer Hand.“***

**– Angela Henke, Reporting und Ressourcenplanung**

## Ergebnisse

Nach ersten Workshops, die im Dezember 2016 durchgeführt wurden, erfolgte im April 2017 die Komplettumstellung auf die Aspect Lösung. Die Gesamtkonfiguration und Implementierung wurde von dem Aspect Professional Services Team betreut. Das Planungsteam des Service-Centers wurde außerdem von einem Aspect Consultant begleitet, der die Planer geschult und das Planungssystem mit aufgebaut hat. „Diese Unterstützung war sehr nützlich und hat uns den selbständigen Umgang mit dem Planungstool erleichtert“, erklärt Angela Henke, die bei der Österreichischen Post in der Unternehmenskommunikation für Reporting und Ressourcenplanung verantwortlich ist. „Aspect hat uns hier außerordentlich gut betreut und das System wurde genau auf unsere Bedürfnisse abgestimmt.“

---

Das Forecasting ist dank automatischer Übermittlung der historischen Daten aus der Aspect Routing-Plattform verbessert. Die Bedarfsprognosen sind zudem transparenter und verständlicher aufbereitet, so dass es für die Planer einfacher ist, Ansätze für Verbesserungen zu identifizieren. Die automatisierte Planung berücksichtigt neben Arbeitszeitfaktoren wie Stundenanzahl auch Präferenzen wie Stundenaufteilung (früh/spät), Nicht-Verfügbarkeiten (z.B. bei studentischen Teilzeitkräften Studenten in Abstimmung mit ihrem Uni-Plan) sowie Tätigkeitsbereiche (z.B. nur schriftlich, Spezialthemen). Selbst ein Wechsel von Front Office und Back Office Tätigkeiten, der eigentlich tageweise erfolgt, kann im Bedarfsfall automatisiert stundenweise umgeplant werden. Das alles hat zu einer deutlichen Reduktion des Planungsaufwands und damit zur Effizienzsteigerung beigetragen. „Man bekommt direkt automatisiert eine funktionierende Planungsvariante“, so A. Henke. „Falls man trotzdem manuell nachbearbeiten möchte, ist das sehr einfach machbar.“

Die Bedienung ist intuitiv und sehr grafisch, so dass die Planer die Navigation und Steuerung als sehr bedienerfreundlich erleben. Das gilt ebenso für die Erstellung von Berichten, beispielsweise können alle Informationen zur Verrechnung von Leasingpersonal einfach aus dem Tool gezogen werden. Die Aspect Lösung erlaubt außerdem schnelle Massenbearbeitungen, z.B. um Teambesprechungen auf einen Schlag in allen Plänen einzutragen oder gegebenenfalls kurzfristig zu verschieben.

Und diese Planänderungen sind für alle sofort sichtbar – selbst für die Kollegen, die nicht am Arbeitsplatz sind. Denn während die Agenten früher am Arbeitsplatz und im Post-Netzwerk sein mussten, um ihren Dienstplan einzusehen, können sie ihn nun über eine Web Application von überall aus einsehen – unabhängig von Browser oder Endgerät, auch auf dem Handy.

„Das ist nur ein erster Schritt, den Agenten mehr Möglichkeiten zur Selbstverwaltung an die Hand zu geben“, erklärt A. Henke. „Die Aspect Lösung hat ja, nicht nur in diesem Bereich, noch viel mehr zu bieten, als das, was wir derzeit nutzen.“

**„Unsere Planungszeiten haben sich bei verbesserten Planungsergebnissen deutlich verkürzt. Die Steuerung ist bedienerfreundlich und intuitiv. Wir sind mehr als zufrieden.“**

**– Angela Henke, Reporting und Ressourcenplanung**

#### Corporate and Americas Headquarters

2325 E. Camelback Road, Suite 700  
Phoenix, AZ 85016  
+(1) 602 282 1500 office  
+(1) 602 956 229 fax

#### Europe & Africa Headquarters

The Record Store, 15 Pressing Lane  
Hayes UB3 1EP, United Kingdom  
+(44) 20 8589 1000 office  
+(44) 20 8589 1001 fax

#### Asia Pacific & Middle East Headquarters

7 Temasek Boulevard, #08-02 Suntec Tower One  
Singapore 038987  
+(65) 6590 0391 office  
+(65) 6324 1003 fax

#### Über Aspect

Aspect hat es sich zur Aufgabe gemacht, Customer Engagement zu vereinfachen und zu verbessern. Unsere Enterprise Software wird jedes Jahr von Millionen von Agenten genutzt und unterstützt weltweit Milliarden von Verbraucherinteraktionen. Unsere branchenführenden Contact Center und Workforce Optimization Applikationen helfen Unternehmen dabei, Agenten einzubinden und außergewöhnliche Kundenserviceerlebnisse zu bieten. Unsere flexiblen, hochskalierbaren Lösungen für Self-Service und Live Interaction Management und Workforce Optimization sind On-Premises oder in jeder gehosteten, Private oder Public Cloud Umgebung verfügbar. Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.aspect.com/de](http://www.aspect.com/de). Folgen Sie Aspect auf Twitter über [@Aspect\\_Europe](https://twitter.com/Aspect_Europe). Lesen Sie unsere Blogs auf <http://blogs.aspect.com/uk>.

