



Telekom

Deutsche Telekom stärkt Agenten, entlastet Einsatzplaner und schafft so mehr Zeit für persönliche Betreuung



Das Unternehmen

Die Deutsche Telekom ist in über 50 Ländern mit weltweit rund 225.000 Mitarbeitern vertreten und gehört mit ca. 156 Millionen Mobilfunk-Kunden, 29 Millionen Festnetz- und mehr als 18 Millionen Breitband-Anschlüssen zu den führenden integrierten Telekommunikations-Unternehmen weltweit. Sie bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz/Breitband, Mobilfunk, Internet und Internet-TV für Privatkunden sowie Lösungen der Informations- und Kommunikationstechnik für Groß- und Geschäftskunden.

Allein in Deutschland laufen über 20 Millionen Festnetzanschlüsse, 12,5 Millionen Breitband-Anschlüsse und fast 40 Millionen Mobilfunkkunden über die Netze der Deutschen Telekom. Ansprechpartner für alle Privatkunden und Geschäftskunden ist der Kundenservice der Deutschen Telekom. Dieser ist in Deutschland an über 30 Standorten mit mehr als 15.000 Mitarbeitern aktiv und bearbeitet täglich über 300.000 Kundenkontakte.



Ausgangssituation

Für die Planung der Mitarbeiter in den Kundenservice-Centern nutzt die Deutsche Telekom bereits seit über zehn Jahren die Personaleinsatzplanungs-Software von Aspect. Anfangs in kleinerem Umfang nur bei der Unternehmenseinheit T-Online, später auch bei T-Mobile und nach der Zusammenführung der Geschäftseinheiten T-Home und T-Mobile zur Telekom Deutschland GmbH unternehmensweit. Dadurch erweiterte sich die Nutzung schrittweise von wenigen Hundert Mitarbeitern auf die Planung von mittlerweile mehr als 15.000 Mitarbeitern.

Neben telefonischen Anliegen von Privat- und Geschäftskunden bearbeiten die Service-Mitarbeiter auch schriftliche Anfragen, die per Brief, E-Mail, Fax und über die sozialen Medien eingehen. Auch diese Aktivitäten im Backoffice werden mit Aspect Workforce Management geplant.

Die Deutsche Telekom hat im Lauf der Jahre immer wieder Upgrades von Aspect WFM installiert, nicht ohne dabei auch Wettbewerbslösungen neu zu betrachten. So auch Mitte 2015, als der existierende Support-Vertrag auslief.

Vorteile

- modernes Design für hohe Benutzerfreundlichkeit
 - höhere Mitarbeiterzufriedenheit dank einfacher Self-Service-Optionen für die Mitarbeiter
 - Entlastung der WFM-Manager und Gruppenleiter
-

Auch nach eingehender Neubewertung der heute am Markt verfügbaren Lösungen für Personaleinsatzplanung im Contact Center entschied sich der Kundenservice der Telekom in Deutschland erneut für Aspect Workforce Management. Seit Sommer 2016 wird auch das komplett neu entwickelte Web-Tool Aspect Workforce Optimisation (WFO) eingesetzt. Andere wichtige Schwerpunkte der Arbeit mit Aspect Workforce Management sind neben der Multi-Skill-Planung auch die Nutzung der Tagesqualitätsprognosen (Forecasts) und des Self-Service.

Warum Aspect

Neben den unternehmenskritischen Faktoren Stabilität und Performance, die von jeher den Ausschlag für Aspect gaben, überzeugte die neue Version 8.1 vor allem durch ihre Benutzerfreundlichkeit mit umfangreichen Möglichkeiten zum Self-Service für die Mitarbeiter.

„Dazu kommt, dass wir aufgrund der langjährigen Zusammenarbeit sehr gute Erfahrungen mit dem Aspect Team gemacht haben - ein wesentlicher Faktor für einen langfristigen Projekterfolg“, so Hossein Tajbakhsh, Leiter Workforcemanagement Design bei der Deutsche Telekom Kundenservice GmbH. So konnten in der Standardsoftware immer mehr Bedürfnisse der Deutschen Telekom berücksichtigt werden. Hierzu gehören die konfigurierbaren Arbeitsregeln ebenso wie neue Möglichkeiten zur sequentiellen Multi-Skill-Planung.

Aspect im Einsatz

Zusätzlich zum Kern-Modul von Aspect Workforce Management nutzt der Kundenservice der Telekom in Deutschland mit „Empower“ auch das Self-Service Modul für die Mitarbeiter und ein Testsystem, um Softwareupdates oder neu genutzte Funktionen vor dem Einsatz auf der Produktivumgebung intensiv testen zu können.

Aufgrund des großen Portfolios der Telekom müssen die unterschiedlichsten Fertigkeiten und Kenntnisse („Skills“) der Mitarbeiter in vielfältigen Kombinationen (Call/Work/E-Mail/Social Media) abgebildet und eingeplant werden. Schnittstellen zur Routing-Plattform werden vom Kundenservice intern geregelt und funktionieren reibungslos, da die Aspect Lösung mit allen genutzten Drittanbieter-Systemen kompatibel ist.

Aspect Workforce Management hilft so dem Kundenservice der Telekom in Deutschland heute, wie schon in der Vergangenheit, dabei, nicht nur den Personalbedarf für den Live Service und die Back Office Aufgaben einfach und genau zu planen, sondern unterstützt die Teamleiter und Planer auch bei der täglichen Steuerung der Aktivitäten. Auch für die Mitarbeiter stehen jetzt mit der neuen Version modernere, intuitiver zu nutzende graphische Benutzeroberflächen zur Verfügung. Diese werden nicht nur für die Schichtplanansicht, sondern auch für Schichttätusche, die Verwaltung von Änderungswünschen oder zum Auf- und Abbau von Mehr- und Minderstunden genutzt. Teamleiter und Planer profitieren darüber hinaus von den neu zur Verfügung gestellten Möglichkeiten zur Batchbearbeitung von Schichtplänen.

Geschätzt wird hierbei, dass das neue Design mehr oder weniger selbsterklärend ist. „Im Grunde ist das Design den meisten Mitarbeitern von ihren Smartphones her vertraut. Daher war die Einführung der neuen Möglichkeiten wirklich einfach und wenig aufwändig. Handouts, FAQs, Web-based Trainings und die besondere Präsentation der neuen Lösung für bestimmte Nutzerkreise konnten schlank und einfach gestaltet werden“, so Tajbakhsh.

„Wir sind mehr als zufrieden mit der Aspect Lösung. Hohe Flexibilität bei der Konfiguration, verlässliche Forecasts und moderne Self-Service Optionen für unsere Mitarbeiter sorgen für eine einfache und effiziente Einsatzplanung im Kundenservice und hohe Mitarbeiterzufriedenheit.“

**– Hossein Tajbakhsh, Deutsche Telekom Kundenservice GmbH,
Leiter Workforcemanagement Design**

Das Ergebnis: Höhere Produktivität und Mitarbeiterzufriedenheit

Durch die Arbeitersparnis stieg die Akzeptanz bei den Mitarbeitern. Während der Schichttausch früher häufig von den Teamleitern und Planern unterstützt werden musste, ist dies heute nicht mehr der Fall. Ähnliches gilt für den so genannten Vario- und Dispo-Aufbau, wenn ungeplant erforderliche Zusatzbedarfe zusätzliche Arbeitsstunden der Mitarbeiter erforderlich machen. Diese können heute von den Mitarbeitern eigenständig übernommen und gebucht werden. Auch dieses trägt zu einer größeren Zufriedenheit der Mitarbeiter mit ihren Arbeitszeiten bei. „Diese hohe Akzeptanz liegt daran, dass alles ganz einfach mit wenigen Klicks durchführbar ist“, erklärt WFM-Design-Experte Tajbakhsh. „Das Empower Modul erlaubt auf äußerst benutzerfreundliche Weise genau das, was der Name verspricht: Es befähigt („empowered“) die Mitarbeiter, viele Vorgänge selbstbestimmt durchzuführen.“

Die dadurch entstehende Entlastung gibt den Planern und Teamleitern mehr Zeit für die persönliche Betreuung der Mitarbeiter, zum Beispiel für bedarfsgerechtes Coaching.

Fazit und Ausblick

„Wir sind mehr als zufrieden. Die Lösung ist sehr flexibel konfigurier- und einstellbar und die Self-Service Möglichkeiten erfüllen unsere Anforderungen vollumfänglich“, sagt Hossein Tajbakhsh und fasst damit sein Lob für die Aspect-Produkte, die beim Kundenservice der Telekom in Deutschland verwendet werden, zusammen. So sollen schrittweise auch weiter neue Möglichkeiten der Software insbesondere im Hinblick auf weitere Automatisierung und Self-Service Möglichkeiten eingeführt werden.

Auch an anderen Details wird weiter gefeilt. So sollen die neuen Möglichkeiten der Software zur barrierefreien Nutzung der Self-Service Funktionalitäten in Abstimmung mit Aspect so angepasst werden, dass alle Mitarbeiter von den Vorteilen der neuen Version profitieren können, ohne dass hierfür wie in der Vergangenheit Softwareanpassungen erforderlich sind. Auch die schon in der Vergangenheit von den Mitarbeitern geschätzte Schichtplanübersicht soll den Mitarbeitern wieder verfügbar gemacht werden. „Wir werden weiter eng mit Aspect zusammenarbeiten, um den angebotenen Funktionsumfang und den Kombinationsreichtum der Lösung noch stärker zu nutzen, um unsere Ziele noch effizienter umzusetzen“, betont Tajbakhsh abschließend.

Aspect Software GmbH
Von-der-Wettern-Str. 27
51149 Köln
GermanyDeutschland
+(49) 2214 554 9900 Tel.
+(49) 2203 1835 705 Fax

Corporate Headquarters
2325 E. Camelback
Road,
Suite 700
Phoenix, AZ 85016
USA
+(1) 602 282 1500 Tel.
+(1) 602 956 2294 Fax

Europe & Africa
Headquarters
2 The Square,
Stockley Park, Uxbridge
Middlesex UB11 1AD
UK
+(44) 20 8589 1000 Tel.
+(44) 20 8589 1001 Fax

Asia Pacific & Middle
East Headquarters
8 Cross Street
25-01/02
PWC Building
Singapore 048424
+(65) 6590 0388 Tel.
+(65) 6324 1003 Fax

Über Aspect

Aspect hilft Unternehmen, die Trennungen zwischen Mitarbeitern, Prozessen, Lösungen und Datenquellen zu überwinden, um die Customer Journey zu unterstützen. Unser Customer Engagement Center bietet native Funktionalitäten für [Interaction Management](#), [Workforce Optimization](#) und [Self-Service](#) und ermöglicht dadurch dynamische, dialogorientierte Interaktionen für eine reibungslose Omni-Channel Customer Experience. Aspect nutzt alle Vorteile der Cloud und über 40 Jahren Branchenerfahrung, damit Anliegen bequem und einfach geklärt werden und Unternehmen ihre Service Level auch bei optimierten operativen Kosten hoch halten können. Weitere Informationen finden Sie unter www.aspect.com/de.

Aspect® und die anderen aufgeführten sind Warenzeichen oder eingetragene Warenzeichen von Aspect Software, Inc. in den USA und anderen Ländern.

