

# 100% Workforce-Management

Mit PLANSation bietet die INTERcept Solutions GmbH ein Workforce-Management-System, auf das Unternehmen vielleicht schon lange warten. Es ist umfassend und wird flexibel auf die spezifischen Anforderungen abgestimmt. Besonderheit: PLANSation wird als Gesamtpaket geliefert, d.h. dass im Preis sind grundsätzlich alle verfügbaren Funktionen enthalten. Konsequenz: Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis, schneller Payback und wachsender Funktionsumfang durch kostenlose Updates.

PLANSation ist ein mächtiges Workforce-Management-Programm für Call Center oder andere Kundenkontaktbereiche und wird in einem bunten Branchenmix eingesetzt, z.B. in großen Verlagen, Telekommunikationsunternehmen, Banken und Versicherungen. PLANSation verfügt über Features, die man von einem guten Workforce-Management-Tool erwartet: Datenanalyse, Prognose, Bedarfsberechnung, automatische Schichtgenerierung, Feinplanung per Drag an Drop, Berücksichtigung von Mitarbeiterwünschen über Internet,

## Besondere Features

Reporting. Neben den Standards sind folgende Funktionen besonders erwähnenswert:

- Automatischer Im- und Export ohne Schnittstellenprogrammierung, damit Unabhängigkeit von der IT-Abteilung, Drittanbietern oder INTERcept. Spart Kosten und beschleunigt die Implementierung.
- Einfacher Aufbau: Struktur folgt WFM-Planungsprozess. Anwender finden sich schnell zurecht, wodurch Schulungs- und Zeitaufwand minimiert wird.
- Multisite-Planung: Bei heterogenen Standortstrukturen können Callflows und Bedarfe einzeln oder kombiniert unter Berücksichtigung von Kapazitätsvorgaben, Öffnungszeiten und Serviceparametern geplant werden. Ermöglicht zentrale Planungen mit Verteilung der Bedarfe auf Standorte oder Dienstleister.

- Skillbasierte Planung: Präziser Algorithmus plant komplexe Szenarien automatisch über alle Tätigkeiten, bzw. Meetings oder Coachings.
- Gedächtnis: Wunscherfüllungsgrade werden in künftige Planungen einbezogen. Ein Bonussystem honoriert zusätzlich die Flexibilität der Mitarbeiter. Effekt: Gerechtigkeit und mehr Planungsgenauigkeit ohne Demotivation.
- Arbeitsplatzplanung: Automatische Sitzplatzbelegung. Per Klick Darstellung der Räumlichkeiten aus der Vogelperspektive inkl. Hervorhebung der Sitzplatzpositionen. Sinn: Optimale Ausnutzung der Räumlichkeiten sowie leichtes Auffinden von Mitarbeitern in großen Büros.
- Intratagessteuerung: Prognosen für den Tagesrest decken Fehlbesetzungen auf. Über Eskalationsstufen können Planer und Mitarbeiter etwa per Mail oder SMS informiert werden.
- Kommunikation: Automatischer E-Mail Versand von Plänen oder Reports.

PLANSation wird zunächst parametrisiert, so dass das Planungsszenario des Kunden maximal abgedeckt wird. Nach Aufnahme des Echtbetriebs steht ein 100% zugeschnittenes Workforce-Management-Tool zur Verfügung.

## Implementierung

Art des evolutiven Prototypings werden fehlende Funktionen anschließend individuell entwickelt. Mit

## Leistungen:

- Mächtiger Funktionsumfang
- Einfache Struktur
- Automatischer Im- und Export
- Datenanalyse, Prognose, Bedarfsberechnung
- Multisite-Planung
- Schichtgenerator mit Skillplanung
- Gerechtigkeitsprinzip durch Gedächtnis
- Arbeitsplatzplanung
- Web-Terminal für Mitarbeiter
- Intratagessteuerung
- FIDUCIA-Zertifizierung
- 100% passgenau

