

FORECAST- MITARBEITENDEN-EINSATZ IM CALL CENTER



VORHANDENE TELEFONIEDATEN FÜR OPTIMALE AUSLASTUNG NUTZEN.

Servicequalität und Kommunikationseffizienz sind entscheidende Wettbewerbsfaktoren für Unternehmen jeder Größenkategorie. Um Kundschaft und Interessierte optimal zu unterstützen, setzen immer mehr Unternehmen auf Service beziehungsweise Call Center.

Die Platzierung der Mitarbeitenden ist einer der entscheidenden Faktoren für die Qualität der Service Center. Zu wenig besetzte Plätze sorgen für Wartezeiten und unzufriedene Kundinnen und Kunden, zu viele für unnötige Kosten. Die unbekannte Größe ist die Anzahl der Anrufe, die an einem Tag eingehen werden. Bisher beriefen Versicherer sich unter anderem auf die Berechnung einfacher Durchschnittswerte. Mit all der Unzuverlässigkeit und der schwankenden Qualität, die damit verbunden sind.

UNSER ANSATZ: FORECAST-MITARBEITENDEN-EINSATZ IM CALL CENTER MIT KÜNSTLICHER INTELLIGENZ

Das Optimieren von Telefonserviceangeboten durch eine bessere Prognose der Zahl der Anrufenden ist ein Auftrag, bei dem sich KI-Anwendungen wohlfühlen: große Datenmengen, eine klar umrissene Aufgabe – und ein einfaches Kriterium zur Erfolgsmessung: Die auf KI basierenden Schätzungen müssen besser sein als die zuvor gewählten Verfahren.

Die Datengrundlage bilden die Anruferzahlen der letzten Jahre. Auf dieser Basis sucht ein Machine-Learning-System Muster und findet Zusammenhänge zwischen der Anzahl der Anrufe und Faktoren wie Wochentag, Uhrzeit, Urlaubszeit, Feiertage, Wetter oder Werbeaktivitäten. Die Prognose der Aktivitäten an der Service-Hotline wird laufend mit den realen Werten verglichen und die Parameter werden angepasst.

Mit unserer Forecast-Telefonie ist eine Tagesvorhersage in (bis zu) 30-Minuten-Schritten möglich:

- > Die Tagesvorhersage schätzt die absolute Anruferzahl für den Tag
- > Die 30-Minuten-Vorhersage schätzt den Verlauf der Anruferzahlen in Prozent über den Tagesverlauf
- > Die halbstündlichen Vorhersagen werden anschließend mit den Tagesvorhersagen skaliert



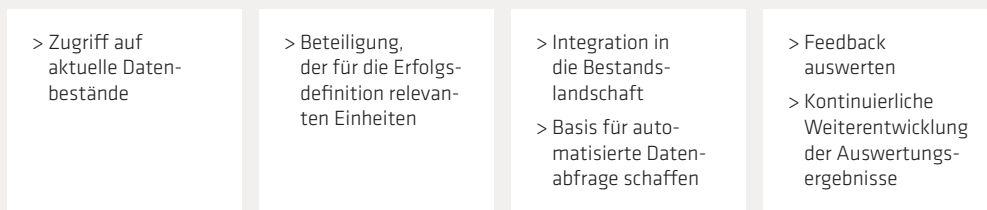


ERSTELLUNG VON PERSONALPLÄNEN

Bei der Erstellung von Personalplänen für die kommenden Wochen sind regelmäßig diverse Einflussfaktoren zu beachten:

- > Tages-, wochen- und seasonspezifisches Aufkommen von Aufgaben
- > Berücksichtigung der Kapazitäten (Arbeitszeiten, Urlaubszeiten, etc.)
- > Sollvorgaben pro Mitarbeiterin oder Mitarbeiter
- > Berücksichtigung gesetzlicher Rahmenbedingungen
- > Kostenführerschaft im Fokus
- > Kundenzufriedenheit im Blick
- > Effiziente Bearbeitung durch Definition von Sollbearbeitungszeiten pro Vorgangstyp

Unterstützung von Ihnen



Rollierender Übergang zwischen den Phasen. Agiler Ansatz unterstützt die kontinuierliche Weiterentwicklung des Datenbestandes.

IN 8 WOCHEN ZUR DATENGESTÜTZTEN PLANUNG

Durch unseren Forecast unterstützen wir Ihr Service Center in nur 8 Wochen datengestützt bei der Personalplanung.

UNSERE MISSION

Kundinnen und Kunden erreichen Servicemitarbeitende schneller und klären ihre Anfragen zügiger. Dies sorgt für mehr Zufriedenheit und reduziert die Wechselwahrscheinlichkeit. Gleichzeitig bietet die Arbeitsorganisation mit Machine Learning eine verlässlichere Planungsgrundlage sowohl für die Mitarbeitenden als auch für die Führungskräfte im Call Center. Dies hilft beispielsweise bei der aufwandsorientierten Urlaubsplanung.

FÜR DIE TECHNISCH INTERESSIERTEN

- > Regressionsproblem mit schwacher zeitlicher Abhängigkeit
- > Stand-alone-Lösung mit minimalem Integrationsaufwand in die vorhandene IT-Landschaft (Kommunikation ausschließlich über CSV-Dateien)
- > White-Box-Modell (Regression Tree): Dieses Modell sorgt dafür, dass die Beteiligten die Entscheidungsfindung der KI-Lösung nachvollziehen können

Sie wollen erfahren, wie wir Sie in diesem Kontext unterstützen können? Sprechen Sie mich an:
Ann-Kathrin Bendig | Senior Consultant | insurance@adesso.de

adesso SE
Adessoplatz 1
44269 Dortmund
Deutschland
T +49 231 7000-7000
F +49 231 7000-1000
info@adesso.de
www.adesso.de