

# FORECAST-MITARBEITEREINSATZ IM CALL CENTER

## Vorhandene Telefoniedaten für optimale Auslastung nutzen



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

Die Mitarbeiterereinsatzplanung ist einer der entscheidenden Faktoren für die Qualität der Service Center. Zu wenig besetzte Plätze sorgen für Wartezeiten und unzufriedene 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-Mitarbeiterereinsatz 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.

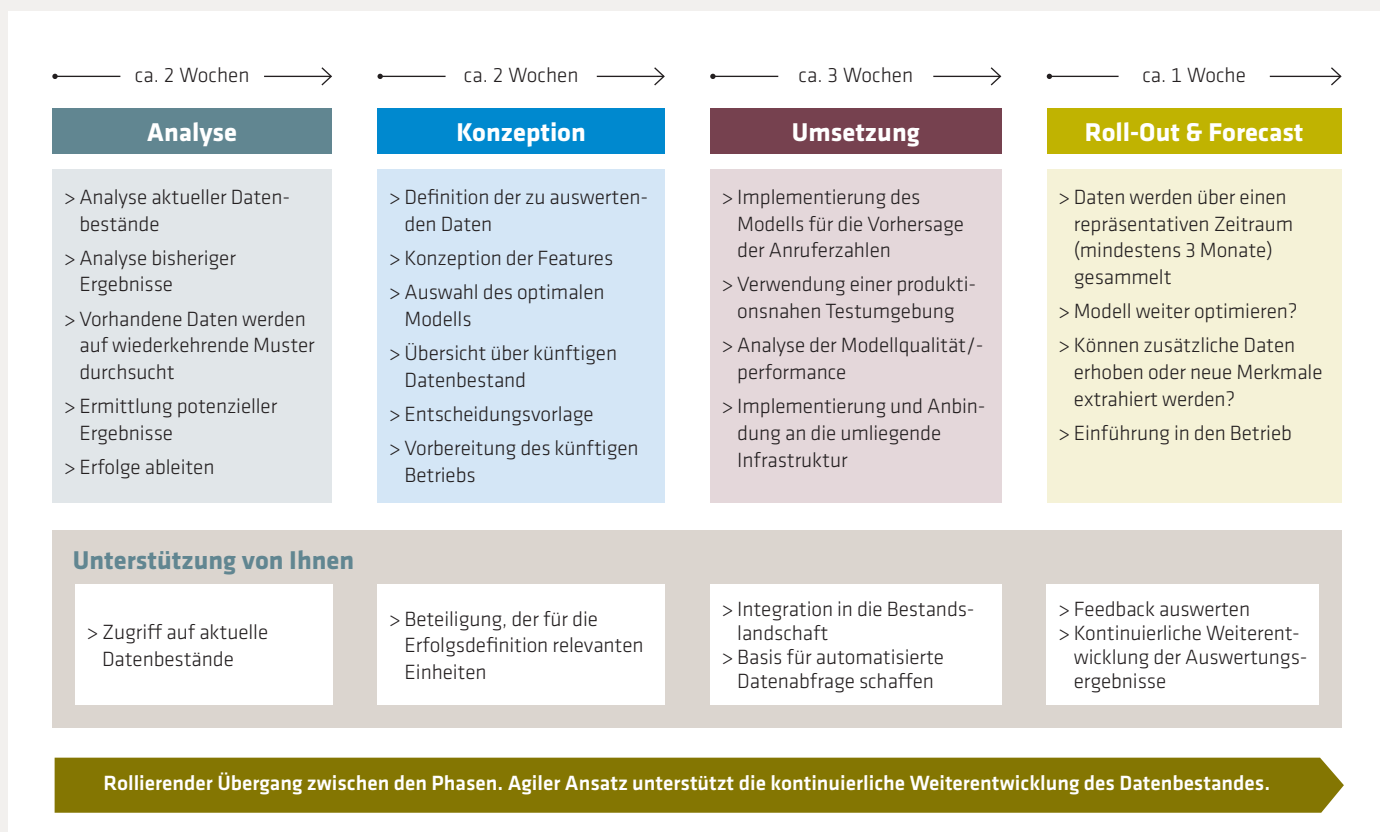
Mit unserer Forecast-Telefonie ist eine Tagesvorhersage auf bis zu 30 Minuten-Schritte möglich:

- > Die Tagesvorhersage schätzt die absolute Anruferzahl für den Tag
- > Die 30 Min-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 Mitarbeiter
- > Berücksichtigung gesetzlicher Rahmenbedingungen
- > Kostenführerschaft im Fokus
- > Kundenzufriedenheit im Blick
- > Effiziente Bearbeitung durch Definition von Sollbearbeitungszeiten pro Vorgangstyp



## 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.

## In 8 Wochen zur datengestützten Planung

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

### Unsere Mission

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 Mitarbeiter als auch für die Führungskräfte im Call Center. Dies hilft beispielsweise bei der aufwandsorientierten Urlaubsplanung.

### adesso SE

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

**Sie wollen mehr zu unserem Thema „Forecast-Mitarbeitereinsatz im Call Center unter Einsatz von KI“ erfahren? Sprechen Sie mich an!**

Michael Bünnemeyer | Senior Business Developer Insurance | T +49 162 2808648  
E [michael.buennemeyer@adesso.de](mailto:michael.buennemeyer@adesso.de)