

Inhaltsverzeichnis

Aufgabenplanung im Call Center

Dieses Praxisbeispiel zeigt die Anwendungsmöglichkeiten in einem Call Center.



Inhaltsverzeichnis

1 Zentrale Anforderungen	3
2 Übersichtliche Darstellung der Planung	3
3 Besetzungsübersicht	4
4 Ersatzvorschlag bei Unterbesetzung	4
5 Links	7

Zentrale Anforderungen

Im Rahmen der Arbeitszeit muss darauf geachtet werden, dass

- spezielle Aufgaben (Notruf, 1. Level Support, 2. Level Support, etc.) mit
- qualifiziertem Personal
- pro halber Stunde ausreichend besetzt sind und
- saisonale Schwankungen vorausschauend berücksichtigt werden

Folgende Fragen ergeben sich für die beteiligten Personen	
Vorgesetzte	
• Ist für die Aufgabe Notruf genügend Personal eingeteilt ? • Mit wem kann ich Ausfälle kompensieren? • Für welche Aufgaben liegen Über- oder Unterbesetzungen vor? • Sind genügend Mitarbeiter im Einsatz? • Sind diese für die Aufgaben ausreichend qualifiziert?	• Wann bin ich im Dienst? • Welche Aufgabe habe ich? • Welcher Kollege ist mit mir?

Die ALEX[®]-Aufgabenplanung beantwortet diese Fragen - im Folgenden finden Sie ein paar konkrete Beispiele.

Übersichtliche Darstellung der Planung

In den Stammdaten der Mitarbeiter sind ihre Qualifikationen hinterlegt, diese werden durch eine farbliche Markierung beim Mitarbeiternamen angezeigt.

Dem Mitarbeiter können nur jene Aufgaben zugeteilt werden, für die er die notwendige Qualifikation besitzt.

Aufgaben und dafür notwendige Qualifikation	
Aufgabenübersicht	Qualifikation der Mitarbeiter
Notruf	Immervoll Irene
1. Level Support	König Karl
2. Level Support	Lindinger Leopold
Kündigungen	Mayer Manfred
Rechnungen	Niedermayer Norbert
Beratung	

Die zugeteilten Aufgaben werden in der Wochenansicht zur besseren Übersicht farblich dargestellt.

Wochenansicht mit Besetzung

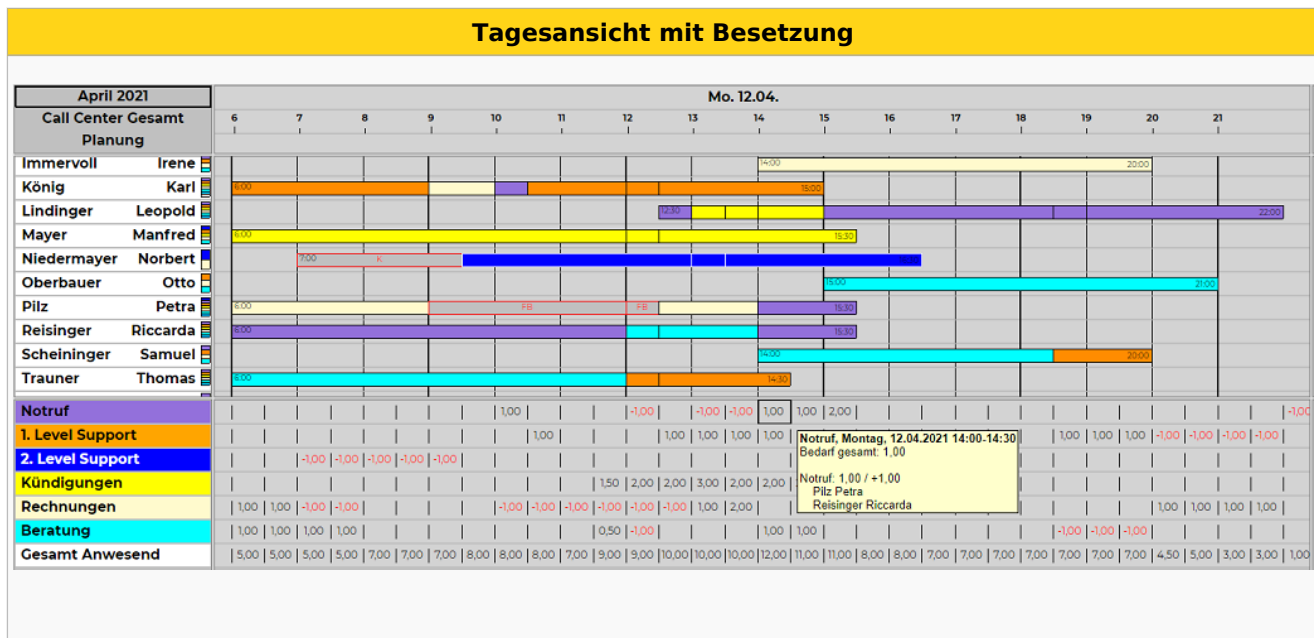
April 2021	Mo	Di	Mi	Do	Fr	Sa	So
Call Center Gesamt Planung	12	13	14	15	16	17	18
Immervoll Irene	14:00-20:00 Rechnung				11:00-17:00 Beratung		
König Karl	06:00-09:00 1. Level Sup 09:00-10:00 Rechnung 10:00-10:30 Notruf	FB 13:00-19:00 19:30-22:00	13:00-19:00 Rechnung 19:30-22:00 Rechnung			14:30-20:30 1. Level Sup 21:00-00:00 Morgen 1. L	14:30-20:30 1. Level S 21:00-00:00 Morgen
Lindinger Leopold	12:30-13:00 Notruf 13:00-13:30 Kündigung 14:00-15:00 Kündigung	12:30-18:30 Notruf 19:00-22:00 Notruf	11:30-17:30 Kündigung 18:00-21:00 Kündigung			06:00-12:00 Notruf 12:30-15:30 Notruf	06:00-12:00 Notruf 12:30-15:30 Notruf
Mayer Manfred	06:00-12:00 Kündigung 12:30-15:30 Kündigung	06:00-12:00 Kündigung 12:30-15:30 Kündigung	14:30-20:30 1. Level Sup 21:00-00:00 Morgen 1. L			06:00-12:00 1. Level Sup 12:30-15:00 1. Level Sup	06:00-12:00 1. Level S 12:30-15:00 1. Level S
Niedermayer Norbert	07:00-09:30 K 09:30-15:00 2. Level Sup 15:30-16:30 2. Level Sup	07:00-15:00 2. Level Sup 15:30-16:30 2. Level Sup	07:00-15:00 2. Level Sup 15:30-16:30 2. Level Sup	07:00-15:00 2. Level Sup 15:30-16:30 2. Level Sup	07:00-15:00 2. Level Sup 15:30-16:30 2. Level Sup		
Oberbauer Otto	15:00-21:00 Beratung			11:00-17:00 Beratung		FB 11:00-17:00 17:30-20:00	FB 12:00-18:00 18:30-20:00
Pilz Petra	06:00-09:00 Rechnung 09:00-12:00 FB 12:30-14:00 Rechnung	06:00-12:00 Notruf 12:30-15:30 Notruf	06:00-12:00 Kündigung 12:30-15:30 Kündigung			12:30-18:30 Notruf 19:00-22:00 Notruf	12:30-18:30 Notruf 19:00-22:00 Notruf
Reisinger Riccarda	06:00-12:00 Notruf 12:30-14:00 Beratung 14:00-15:30 Notruf	06:00-12:00 Notruf 12:30-15:00 Notruf	06:00-12:00 Notruf 12:30-15:00 Notruf			06:00-12:00 12:30-15:30	
Notruf	6:00-10:00: Reisinger	6:00-12:00: Pilz, Reisinger	6:00-12:00: Reisinger	6:00-14:30: -1	6:00-12:00: Trauner	6:00-12:00: Lindinger	6:00-12:00: Lindinger
	10:00-10:30: König, Reisinger	12:00-12:30: -1	12:00-12:30: -1	14:30-20:30: Scheitel	12:00-12:30: -1	12:00-12:30: -1	12:00-12:30: -1
	10:30-12:00: Reisinger	12:30-15:00: Lindinger, Pilz	12:30-15:00: Reisinger	20:30-21:00: -1	12:30-14:30: Trauner	12:30-15:30: Lindinger	12:30-15:30: Lindinger
	12:00-12:30: -1	15:00-15:30: Lindinger, Pilz	15:00-0:00 Morgen: -1	21:00-0:00 Morgen: Sch	14:30-20:30: Scheitel	15:30-18:30: Pilz	15:30-18:30: Pilz
	12:30-13:00: Lindinger	15:30-18:30: Lindinger			20:30-21:00: -1	18:30-19:00: -1	18:30-19:00: -1

Besetzungsübersicht

Für jede Aufgabe wird festgelegt, wie viele Personen zu welcher Uhrzeit notwendig sind.

Betrachtet man den Dienstplan beispielsweise mit der Option "**Tagesansicht**", so sieht man schnell auf einen Blick, welcher Mitarbeiter zu welcher Zeit für eine Aufgabe eingeteilt ist und ob die benötigten Aufgaben ausreichend besetzt sind.

Im Tooltip werden pro Zeitbereich und Aufgabe die zugeteilten Mitarbeiter angezeigt.



Ersatzvorschlag bei Unterbesetzung

Gibt es für einen bestimmten Zeitraum Unterbesetzungen, kann ALEX[®] geeignete Vorschläge ermitteln. Dabei wird die Qualifikation der Mitarbeiter berücksichtigt.

Beispiel:

Die Aufgabe "Notruf" ist von 13:30 bis 14:00 Uhr unterbesetzt.
 Es wird nach einem Ersatz gesucht.
 Ein Mitarbeiter mit der Aufgabe "1. Level Support" wird als Kandidat ausgewiesen und durch den Hinweis "1. Level Support +1" wird angezeigt, dass diese Aufgabe ohnehin mit 1 Person überbesetzt ist.
 Nach Übernahme aus dem Ersatzvorschlag wird für die Zeit von 13:30 bis 14:00 Uhr die Aufgabe "Notruf" angezeigt.

Anzeige von Unterbesetzungen darstellen										
Notruf	-1,00	-1,00	1,00	1,00	2,00					
1. Level Support	0,00	1,00	1,00							
2. Level Support										
Kündigungen	0,00	3,00	2,00							
Rechnungen	0,00	1,00	2,00							
Beratung										
Gesamt Anwesend	1,00	10,00	10,00	12,00	11,00	11,00	8,00	8,00	7,00	7,00

Die verfügbaren Mitarbeiter mit der erforderlichen **Qualifikation** werden angezeigt. Es ist ersichtlich,

1. wann der Mitarbeiter an diesem Tag Dienst hat,
2. welche Aufgaben bereits zugeteilt sind und
3. wie die Besetzung der aktuell zugeteilten Aufgabe ist.

Somit kann auch festgestellt werden, ob für den gewünschten Mitarbeiter im Falle einer Übernahme der gewünschten Aufgabe eine Unterbesetzung seiner aktuell zugeordneten Aufgabe entsteht.

Ersatzvorschlag anzeigen

Verfügbares Personal für Notruf 13:30-14:00

Ansicht

👤 Verfügbares Personal, gruppiert nach Verfügbarkeit

Gruppe bis maximal

4) verfügbar an freiem Tag ▼

Vorberechnung ausführen

☐

Ausführen

Info

▼ Gruppe: 1) verfügbar innerhalb der Dienstzeit

▼ : König Karl

eingesetzt 13:30-14:00 1. Level Support (Trauner) +1

▼ : Pilz Petra

eingesetzt 13:30-14:00 Rechnungen (Scheitel) +2

▼ : Reisinger Riccarda

eingesetzt 13:30-14:00 du (Schandl)

▼ : Schandl Joanna

eingesetzt 13:30-14:00 du (Reisinger)

▼ : Scheitel Sabine

eingesetzt 13:30-14:00 Rechnungen (Pilz) +2

▼ : Schnaitl Anika

eingesetzt 13:30-14:00 Kündigungen (Mayer) +1

▼ : Seiler Julia

eingesetzt 13:30-14:00 tl (Miene) +2

▼ : Trauner Thomas

eingesetzt 13:30-14:00 1. Level Support (König) +1

Wählt man einen Vorschlag aus, wird die Aufgabe automatisch beim Mitarbeiter hinterlegt:

Ersatzvorschlag akzeptiert

König Karl, 34363 Mo, 12. Apr 2021, D 6:00-9:00, 9:00-10:00, 10:00-10:30, 10:30-12:00, 12:30-13:30, 13:30-14:00, 14:00-15:00,

6:00 Heute

9:00 Heute

└ 1. Level Support

9:00 Heute

10:00 Heute

└ Rechnungen

10:00 Heute

10:30 Heute

└ Notruf

10:30 Heute

12:00 Heute

└ 1. Level Support

12:30 Heute

13:30 Heute

└ 1. Level Support

13:30 Heute

14:00 Heute

└ Notruf

14:00 Heute

15:00 Heute

└ 1. Level Support

Soll lt. Parameter = 8,50
 Total = 8,50
 WZM in Woche: 4

Alternativ könnte man im Ersatzvorschlag auch einen oder mehrere Mitarbeiter auswählen und eine [Einsatzanfrage](#) versenden. Die Mitarbeiter können diese ganz einfach aus der E-Mail heraus annehmen.

Links

- [Zurück zum Überblick Aufgabenplanung](#)
- [Aufgabenplanung für Ärzte am Beispiel Ambulanzplanung](#)
- [Aufgabenplanung in Gesundheitszentren](#)
- [Aufgabenplanung in der Industrie](#)
- [Aufgabenplanung in Radiologiezentren](#)
- [Aufgabenplanung in Sozialbetrieben](#)
- [Einsatzmanagement](#)