



## Kundenprofil

Talkline GmbH &amp; Co. KG

## Branche

Telekommunikation

## Witness Systems Lösungen &amp; Services

- Director-Enterprise
- Realtime Agent Adherence
- Time Off Manager

## Land

Deutschland

## Standort

Elmshorn

## Anzahl Agenten

90

## Ergebnisse

- Steigerung des Service Levels von durchschnittlich 72 auf 80 Prozent
- Bessere Einhaltung der Einsatzplanung, Erhöhung von 93 auf 97 Prozent
- Mehr Flexibilität, um auf schwankendes Anrufaufkommen zu reagieren
- Höhere Planungsgenauigkeit und -sicherheit
- Effizienterer Planungsprozess
- Überblick über die wichtigsten Serviceparameter des Call Centers

Die Talkline GmbH & Co. KG, Elmshorn, zählt seit Jahren zu den führenden Telekommunikationsanbietern in Deutschland. Das Unternehmen – eine 100-prozentige Tochter der TDC Mobile International, Kopenhagen – beschäftigt rund 900 Mitarbeiter. 1991 als Mobilfunk Service Provider gegründet, betreut die Talkline GmbH & Co. KG heute 2,6 Millionen Mobilfunkkunden.

**Das Ziel: Vorausschauend planen, flexibel reagieren**

Im Jahr 2004 gewann Talkline rund 500.000 Mobilfunkkunden hinzu. Um die hohe Servicequalität noch zu steigern, war es das Ziel, die Erreichbarkeit im Call Center zu erhöhen, die Prozesse zu optimieren und die Ressourcen besser zu nutzen. Außerdem wollte Talkline die Spitzenbelastungen abfangen, die im saisonal schwankenden Geschäft auftreten. Das Unternehmen wollte dabei aber nicht nur den Einsatz der Call Center Agenten präziser planen, sondern auch schnell auf ein hohes Anrufvolumen oder Leerlauf reagieren können.

Bis Frühjahr 2004 arbeitete Talkline mit einer professionellen Lösung für die Personaleinsatzplanung. Diese Software konnte jedoch das Call Center Management in einigen Punkten seines Vorhabens nicht ausreichend unterstützen. „Ein Manko war, dass wir anhand der Daten aus der Telefonanlage lediglich erkannten, welcher Agent im Moment an- oder abgemeldet ist. Daraus konnten wir aber keine Darstellung im Tagesverlauf erstellen, so dass es beispielsweise nicht möglich war, die Auslastung zu bestimmten Zeiten oder Wochentagen zu vergleichen. Außerdem war die Software sehr komplex und unpraktisch in der Handhabung,“ kommentiert Peter Jung, Teamleiter CC-Workforcemanagement und Technisches Backoffice bei Talkline.

**Durchblick in Echtzeit**

Aus diesem Grund suchte Talkline nach einer neuen Lösung. Dem Unternehmen war besonders wichtig, die Erreichbarkeit der einzelnen Hotlines und die Schichtplan-Einhaltung (Schedule Adherence) der Agenten darstellen zu können. Außerdem sollte das System hoch verfügbar sowie übersichtlich und einfach zu bedienen sein; Ergebnisse sollten außerdem grafisch aufbereitet und der Support in deutscher Sprache geleistet werden.

Talkline evaluierte, in Zusammenarbeit mit Softlab aus Hamburg mehrere Lösungen und entschied sich für die Workforce Management Software Director-Enterprise, implementiert von TeleTrain Software, dem langjährigen Vertriebs- und Servicepartner von Blue Pumpkin. „Beeindruckt hat uns, dass die Lösung leicht zu bedienen und sehr übersichtlich ist,“ kommentiert Peter Jung seine Entscheidung. „Außerdem war die Beratung von TeleTrain sehr gut. Das Unternehmen verstand unsere Probleme, reagierte schnell und arbeitete flexibel.“

Entgegen der Erwartungen von Peter Jung waren sowohl die Dateneingabe als auch die Konfiguration einfach. Nach fünf Wochen hatte TeleTrain das System implementiert und die Anwender geschult, die Daten waren übertragen, das System durch Talkline konfiguriert und bereits produktiv im Einsatz. Nach insgesamt zwei Monaten fand die abschließende Beratung durch TeleTrain statt und mit einigen kleinen Veränderungen an der Konfiguration war das Projekt abgeschlossen.

**TALKLINE**  
SEE YOU [WWW.TALKLINE.DE](http://WWW.TALKLINE.DE)





### Spitzen abfangen, Leerlauf sinnvoll nutzen

Talkline wollte Überlastung oder Leerlauf nicht nur schnell erkennen, sondern auch kurzfristig reagieren. Darum wurde im Call Center die so genannte „Incharge-Position“ geschaffen, die es den Call-Center-Teamleitern erlaubt, mit Hilfe der BluePumpkin-Puls-Anzeige die Einhaltung der vom Workforce Management geplanten Serviceziele zu kontrollieren und gegebenenfalls sofortige Maßnahmen abzuleiten. Das Standardmodul Puls zeigt statistische Daten wie Anrufvolumen, durchschnittliche Bearbeitungs- und Antwortzeit, den Service Level, die Auslastung sowie die Anzahl der Mitarbeiter und Frühauflieger an. Diese Informationen werden im 15-Minutentakt aus der ACD importiert und ermöglichen den Soll-Ist-Vergleich der wichtigsten Call Center-Parameter. Um aber zu erkennen, ob die Ist-Werte aufgrund der Einflüsse von außen abweichen, oder durch die Nicht-Einhaltung der Schichtpläne, benötigte Talkline zusätzlich die Komponente Realtime Agent Adherence. Die Software liefert im Minutentakt Informationen über die Einhaltung der Schichtpläne durch die Agenten und stellt Abweichungen, die eine bestimmte Toleranz überschreiten, grafisch dar.

Damit hat Talkline die Möglichkeit, jeweils rechtzeitig und angemessen zu reagieren, wenn sich abzeichnet, dass die Einhaltung des Service Levels gefährdet ist. Bei einem personellen Engpass kann Talkline unter Zuhilfenahme von Director-Enterprise die Mitarbeiter selektieren, die für eine Aufgabe qualifiziert sind. Leerlaufzeiten werden ebenso schnell erkannt und jetzt für die Erledigung von Sachbearbeitungstätigkeiten genutzt. Trainings und Meetings können zu Zeiten abgehalten werden, in denen das Anrufvolumen geringer ist. Auf diese Weise erhöht sich die Auslastung, während die Mitarbeiter weniger mit Spitzenbelastungen zu kämpfen haben.

### Zur Zufriedenheit aller Beteiligten

Die Einführung des Moduls Realtime Agent Adherence bei Talkline war nicht unumstritten. Der Betriebsrat machte sich Sorgen, dass die Agenten zu stark kontrolliert werden könn-



ten. Allerdings wollte die Geschäftsleitung lediglich präziser planen und die Mitarbeiter gleichmäßiger auslasten. Um diese Absicht darzustellen und gemeinsam mit dem Betriebsrat eine Lösung zu finden, hielt die Call Center-Leitung gemeinsam mit Beratern von TeleTrain und den Vertretern der Agenten einen Workshop ab. Dabei wurde klar, dass die neue Funktion auch für die Agenten positive Auswirkungen hat und ihr Einsatz sogar durch bereits bestehende Betriebsvereinbarungen abgedeckt wird.

Damit war auch der Weg frei, um direkt im Call Center einen Platz einzurichten, an dem die Teamleiter abwechselnd sitzen und das Anrufvolumen in Echtzeit über die Blue Pumpkin-Software beobachten. Sie können eingreifen und Tätigkeiten kurzfristig umverteilen. „Die Arbeit an dem Incharge-Platz ist für unsere Teamleiter sehr wichtig,“ kommentiert Peter Jung. „Sie können Spitzenbelastungen oder Leerlaufzeiten direkt mit historischen Daten abgleichen und beispielsweise den Verlauf an den Donnerstagen eines Monats aufrufen.

*Auf diese Weise haben sie schnell ein Gespür für das Kundenverhalten entwickelt und viel Know-how rund um die Einsatzplanung aufgebaut.“*

### Agenten tauschen selbst

Im Intranet veröffentlicht Talkline nicht nur die Schichtpläne, die Agenten können über das elektronische Schwarze Brett auch Arbeitstage tauschen. Sobald ein Kollege annimmt, fließen die Änderungen, nach Genehmigung durch die Planer, automatisch in das System ein. Nicht nur die Agenten profitieren auf diese Weise von der neuen Software, Talkline hat mit ihrer Hilfe auch die Erreichbarkeit von durchschnittlich 72 auf 80% erhöht. Sehr zufrieden ist Peter Jung auch mit der Tatsache, dass darüber hinaus die Einhaltung der Schichtzeiten von 93 auf 97% gestiegen ist. „Diese positiven Veränderungen bedeuten, dass wir aufgrund der Auswertungen und der Soll-Ist-Vergleiche das Arbeitsaufkommen jetzt noch präziser vorhersagen können und wir immer seltener umdisponieren müssen. Das ist ein großer Erfolg und eine der Voraussetzungen dafür, unseren Service permanent weiter zu verbessern,“ resümiert Jung.



It's your goal. It's our philosophy.

WITNESS SYSTEMS

Improve everything.™

#### Corporate Headquarters

300 Colonial Center Parkway  
Roswell, GA 30076  
USA

Tel: + 1 770-754-1900  
1-888-3-WITNESS  
Fax: + 1 770-754-1973

#### European Headquarters

Kings Court, Kingston Rd  
Leatherhead  
Surrey KT22 7SL  
United Kingdom

Tel: +44 (0) 1372 869 000  
Fax: +44 (0) 1372 869 005

#### Americas Headquarters

300 Colonial Center Pkwy  
Roswell, GA 30076  
USA

Tel: + 1 770-754-1900  
1-888-3-WITNESS  
Fax: + 1 770-754-1973

#### Asia Pacific Headquarters

Room 1809-1818, 18/F  
Shui On Centre  
6-8 Harbour Rd  
Wan Chai, Hong Kong

Tel: +852 3198 6000  
Fax: +852 3198 6100

Witness Systems besitzt Niederlassungen in den folgenden Ländern. Adressen, Telefon- und Faxnummern finden Sie unter [www.witness.com](http://www.witness.com)

**Australien** **Brasilien** **China** **Deutschland** **Indien** **Japan** **Kanada** **Malaysia** **Mexiko** **Niederlande** **Singapur**