

# Optimierter Personaleinsatz beim Kundendienst Post **DIE POST**

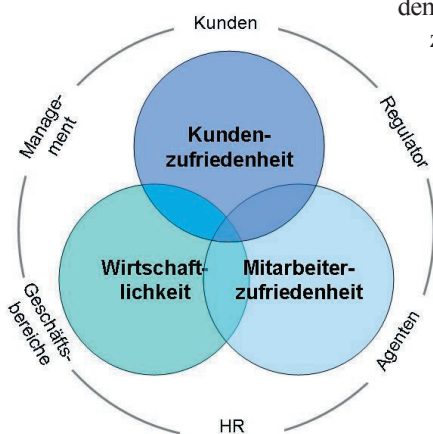
Der Kundendienst der Schweizerischen Post wurde neu aufgebaut und am 4. April 2005 eröffnet. Dadurch können nun allgemeine Fragen an einer Stelle beantwortet werden. Durch die erweiterten Öffnungszeiten profitieren die Kunden auch nach Arbeitsschluss und am Samstag vom legendären Service Public.



## Kostenoptimierung

Nebst dem Einsatz neuester Technologien (VoIP) wurde auf Altbewährtes gesetzt: die multimediale Contact Center Plattform wurde bereits früher durch verschiedene Bereiche gemeinsam genutzt und steuert neuerdings auch das Contact Routing für den Kundendienst.

Um den Agenten ein herausforderndes und interessantes Umfeld bieten zu können, werden die Kundenanliegen aufgrund der individuellen Fähigkeiten dem optimalen Agenten zugeteilt. Leider



deckt der viersprachige "Superagent" nicht die gesamten Öffnungszeiten ab. So war es ein logischer Schritt, für die Einsatzplanung ein entsprechendes Hilfsmittel zu evaluieren.

## Personaleinsatzplanung mittels Teleopti CCC

Jeder Kundendienst steht vor derselben Herausforderung: die Erwartungen der Kunden und Mitarbeiter sind wirtschaftlich zu vereinen. Speziell in Hochlohnländern muss der Agenteneinsatz dann erfolgen, wenn auch das Arbeitsvolumen anfällt. Und trotzdem sollen die Agenten möglichst flexibel ihre Arbeitsleistung erbringen können.

"Die Fähigkeiten des Systems und die Möglichkeit der Eingabe der Wünsche und Urlaubsanträge über das Internet hat alle Mitarbeitenden des Kundendienstes Post beeindruckt und überzeugt." Sarah Balmer als Verantwortliche für die Einsatzplanung weiss wovon sie spricht. "Die Bedürfnisse des Betriebs und der Agenten werden berücksichtigt, Arbeiten im Back- und im Front Office können durch die Mischschichten bedarfsabhängig geplant werden, die individuellen Zielzeiten der Agenten werden erreicht und die Einsatzplanung wird respektiert und eingehalten." Dass zur Erstellung der Forecasts die Daten aus dem Contact Center in die Bedarfs-Berechnung einfließen erleichtert ihre Arbeit.

Für den Leiter des neuen Kundendienstes, Jean-Pierre Boillat gibt es weitere Gründe: "Das hervorragende Preis-Leistungsverhältnis überzeugt und trotz seiner Komplexität ist der Teleopti CCC einfach zu bedienen."

## Fakten: Der Kundendienst Post

- steht Privat- und Geschäftskunden unter der Nummer 0848 888 888 zur Verfügung
- beantwortet Telefonanrufe, Faxe und E-mails in den Sprachen deutsch, französisch, italienisch und englisch
- wird an zwei Standorten mit 75 Agenten betrieben
- basiert auf einem IP Contact Center von Cisco (IPCC)
- verwendet für die Einsatzplanung den Teleopti CCC
- greift online auf die Kundendatenbank zu und präsentiert die Daten auf der grafischen Benutzeroberfläche

Teleopti ist einer der weltweit führenden Anbieter von Lösungen für den Bereich des strategischen Workforce Managements in Contact Centern, sowie in Abrechnungs- und Managementsystemen für Sprach- und IP-Systeme. Das Unternehmen ist für seine ausgezeichneten Produkte bekannt, die in enger Zusammenarbeit mit den Kunden entwickelt werden. Teleopti CCC und Teleopti 6.0 können Sie über einen unserer Partner in ganz Europa beziehen. Hunderte Unternehmen in der EMEA Region setzen auf Lösungen von Teleopti, um ihre betriebliche Leistungsfähigkeit und den Servicelevel zu steigern. Gegründet 1992 in Stockholm unterhält Teleopti weitere Niederlassungen in London, Oslo, Rotterdam, Bangalore und Neu Delhi.

[www.teleopti.com](http://www.teleopti.com), [info@teleopti.com](mailto:info@teleopti.com), +46 8 544 90 540

Bucher & Suter ist ein innovativer Lösungsanbieter, der sich auf IP-basierte Kommunikationsplattformen spezialisiert hat. Führende Technologieunternehmen wie Cisco Systems, Avaya und Nortel pflegen eine starke Partnerschaft und schätzen die Kompetenz von Bucher & Suter. Die Vernetzung von Kommunikations- und Informationssystemen bieten den Kunden hohen Nutzen. Mit ergänzenden Applikationen kann die Kundenpflege noch besser gewährleistet werden.

[www.bucher-suter.com](http://www.bucher-suter.com), [info@bucher-suter.com](mailto:info@bucher-suter.com), +41 31 917 52 00