



# interflex

Aus Daten werden Werte

## LINZ AG schaut voraus

Stadteigene Holding vertraut im Call-Center auf die intelligente Personalsteuerung mit dem neuen TIS-Forecast-Modul von Interflex



FOTO LINZ AG

### **LINZ AG: Bestens versorgt. Tag für Tag. Rund um die Uhr.**

Interflex-Technologien gehören bei der LINZ AG längst zu den Standard-Werkzeugen zur laufenden Verbesserung der Service-Qualität. Seit mehr als einer Dekade regelt die stadteigene Holding für Energieversorgung, kommunale Dienste und öffentlichen Nahverkehr die Einsatzplanung mit SP-Expert. Angesichts der hohen Zufriedenheit mit diesem Produkt lag es auf der Hand, auch das neue Forecast-Modul TIS (Time Intelligence Solution) sofort unter die Lupe zu nehmen – und dann zeitnah einzuführen. Mit durchschlagendem Erfolg, wie Angela Oberngruber-Steinecker unterstreicht, die bei der LINZ AG federführend für die Personaleinsatzplanung im Call Center verantwortlich ist: „Dank der präzisen Prognosen ist der Service-Level für unsere Kunden hervorragend, während gleichzeitig der wirtschaftliche Aspekt gewahrt bleibt. Sprich: Wir sind in der Lage, personellen Überbesetzungen effektiv entgegenzusteuern und Überbesetzungen konsequent abzubauen.“

Das oberösterreichische Linz, 2009 zu Europas Kulturhauptstadt geadelt, steht weit über die Landesgrenzen hinaus für den erfolgreichen Strukturwandel einer Industrieregion und den gelungenen, umweltgerechten Stadtumbau. Eine maßgebliche Rolle spielten dabei jene Betriebe, die seit dem Jahr 2000 in der LINZ AG zusammengeführt sind: im führenden regionalen Anbieter für Ver- und Entsorgung, Nahverkehr und Infrastruktur, der neben der Landeshauptstadt noch 105 weitere Gemeinden in Oberösterreich betreut und dabei die klare Strategie verfolgt, zu marktkonformen Preisen und mit vorbildlicher Kundennähe eine hohe Service-Qualität zu realisieren.

### **Kundenservice im Fokus**

Ob öffentlicher Nahverkehr, die Energieversorgung oder der Betrieb von Müllabfuhr, Bädern und Friedhöfen – in allen Geschäftsfeldern der LINZ AG steht und fällt die Kundenzufriedenheit auch mit der Fähigkeit, schnell und kompetent Auskunft erteilen zu können. Dafür betreibt das Unternehmen am Standort Linz eigens eine Telefonzentrale mit mehreren Büros. „Bei der Einsatzplanung für unsere sieben Call-Center-Sparten geht es im Kern um die optimale Zuteilung und Auslastung der Agents – gerade auch im Hinblick auf die individuellen Skills. Entscheidend ist ein genaues Forecasting, das valide Zahlen für die Personalstärke zu bestimmten Zeiten liefert“, umschreibt Angela Oberngruber-Steinecker die Herausforderung, die das Interesse der LINZ AG am TIS-Modul weckte: „Die besseren Auswertungsoptionen des neuen Prognose-Tools deckten sich exakt mit unserem Ziel, die Steuerung des Personaleinsatzes weiter zu optimieren.“



# interflex

Aus Daten werden Werte



FOTO LINZ AG

## TIS-Forecast für gelungene Prognosen:

„Teure manuelle Arbeitsgänge entfallen, und Auswertungen lassen sich nun deutlich schneller erstellen. Zudem sind die Forecasts sehr präzise, sodass die Ist-Daten stets nur geringfügig vom prognostizierten Call-Volumen abweichen. Kurzum: Unsere Personaleinsatzplanung steht auf einem sehr soliden Fundament,“ berichtet Angela Oberngruber-Steinecker.

## Beste Aussichten für die Zukunft

Mit dem TIS-Forecast stellt Interflex seit Herbst 2010 ein leistungsstarkes Werkzeug speziell für Call-Center bereit, das auf Basis von Vergangenheitsdaten und bekannten Auftragsdaten präzise Prognosen zum Mitarbeiterbedarf erstellt. Eine Besonderheit ist dabei das TIS-Board, das als dynamischer Leitstand die jeweils benötigten Informationen in einer übersichtlichen Web-Oberfläche zusammenführt – mit interaktiven Grafiken, umfangreichen Filterfunktionen, vielfältigen Drill-down- und Drill-up-Optionen sowie der Möglichkeit, unmittelbar weitere Berechnungen anzustoßen und z.B. einzelne Parameter für erneute Prognosen zu ändern. Diese Qualitäten überzeugten auch die Verantwortlichen der LINZ AG. Eine Einschätzung, die durch den reibungslosen Projektverlauf bestätigt wurde. Lediglich drei Monate vergingen von der Installation über die Umsetzung spezifischer Anforderungen bis zum Produktivbetrieb der neuen Lösung. „Die Beratung seitens Interflex war durch hohe Fachkompetenz, effektiven Know-how-Transfer und eine stets lösungsorientierte Arbeitsweise geprägt“, lobt Angela Oberngruber-Steinecker und stellt heraus, dass der Mehrwert der vielen neuen Forecasting-Optionen sofort spürbar wurde.

Mit dem TIS-Modul gelingt der LINZ AG heute die Analyse der Call-Center-Daten in allen gewünschten Ausprägungen von der detaillierten halbstündlichen Betrachtung bis hin zu kumulierten Werten auf Team- oder Abteilungsebene. Als besonders wertvoll erweist sich in der Praxis die Möglichkeit, schnell kompakte Kennzahlen-Übersichten z.B. zur Einhaltung des Service-Levels mit bestimmten Besetzungstärken aufzurufen, was zuvor nicht oder nur mit enormem Aufwand realisierbar war. Angela Oberngruber-Steinecker: „Teure manuelle Arbeitsgänge entfallen, und Auswertungen lassen sich nun deutlich schneller erstellen. Zudem sind die Forecasts sehr präzise, sodass die Ist-Daten stets nur geringfügig vom prognostizierten Call-Volumen abweichen. Kurzum: Unsere Personaleinsatzplanung steht auf einem sehr soliden Fundament.“