

# NICE WFM 7.0:

Business Value und ROI

# Forecasting ist die Grundlage für Effizienz

Zuverlässiges Forecasting ist das Fundament des modernen Workforce-Managements. Unzuverlässige Prognosen, die die Bedingungen in einem Contact Center nicht korrekt modellieren, können sich sehr nachteilig auf Zeitpläne und Service Levels auswirken. Daher sind automatisierte Prognosealgorithmen basierend auf historischen und saisonalen Trends sowie besonderen Ereignissen so wichtig. Korrekte Prognosen von Kontaktanforderungen unter Berücksichtigung des Kontaktvolumens und der Bearbeitungszeit ermöglichen bessere Zeit- und Personalplanungen.

## Die Kunst der Wissenschaft

Das grundlegende System der Bedarfsprognose in einem Contact Center nutzt verschiedene mathematische und statistische Modelle. Die Herausforderung besteht jedoch darin, über die erforderlichen Kenntnisse und Fähigkeiten zu verfügen, um zu wissen, welches Prognoseverfahren in bestimmten Situationen die besten Ergebnisse liefert. Ein Verfahren, das für einen bestimmten Arbeitsablauf gut funktioniert, ist entweder für einen anderen möglicherweise ungeeignet oder es eignet sich nur zeitweise.

Weitere Überlegungen betreffen den Betriebskontext, die Phase im Lebenszyklus eines Arbeitsablaufs, die Verfügbarkeit historischer Daten, die Relevanz bereits geschehener Ereignisse für zukünftige Prozesse und den zeitlichen Aufwand für die Prognose.

## Was Sie für erfolgreiche Prognosen brauchen

Mehr als ein Drittel aller Contact Center hat Probleme mit unvorhersehbarem Kontaktvolumen und daraus resultierenden Über- und Unterbesetzungen.<sup>1</sup> Überbesetzungen sind sehr kostspielig und Unterbesetzungen haben unzufriedene Kunden zur Folge. Um beide Extreme zu vermeiden, müssen Sie die richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit am richtigen Ort einsetzen.

Zum Umgang mit dem Problem der unvorhersehbaren Kontaktvolumina müssen Prognosewerkzeuge unglaublich komplexe Anforderungen erfüllen und zahlreiche Quellen, Eingaben sowie historische Daten und Echtzeitdaten berücksichtigen und abwägen.

<sup>1</sup> Contact Center WFO. Aberdeen Group, Mai 2014. <http://aberdeen.com/research/9286/rr-c-wfo/content.aspx>

# WFM 7.0 bietet Prognosen auf neuem Niveau

NICE, das führende Unternehmen auf dem Gebiet des Workforce-Managements, bringt mit WFM 7.0 die modernsten Prognosewerkzeuge auf den Markt. Auf der Grundlage seiner Position als Branchenstandard nutzt „NICE WFM 7.0 – Forecasting with Artificial Intelligence“ das jeweils optimale Tagesprognosemodell, um Belegschaftszahlen und Budgets bereitzustellen, die präziser sind als die, die jede andere WFM-Lösung bietet.

## Nutzung von mehr Daten

Hunderte von Kunden und Millionen von Nutzern verlassen sich auf die fortgeschrittenen Funktionen zur Verfeinerung präziser Prognosen von NICE WFM, das die Planung und Reaktion auf Höhen und Tiefen der Kontaktzahlen ermöglicht. Dies wird durch die automatische Erfassung wichtiger historischer Daten aus Kontaktquellen aller Art erreicht:

- Automatic Call Distributors (ACDs)
- Outbound Dialer
- Multi-Channel-Routing Plattformen
- Back-Office-Mitarbeiterdesktops

## Drei Arten von Prognosen

NICE WFM 7.0 bietet drei Arten von Prognosen, um sicherzustellen, dass die besonderen Anforderungen Ihres Contact Centers erfüllt werden:

- *Aktiv (Prognose auf Intervallebene für Zeitplanungszwecke)*
- *Was-wäre-wenn, kurzfristig (zur Modellierung von Szenarien in 15- und 30-minütigen Intervallen)*
- *Was-wäre-wenn, langfristig (ermöglicht strategische Zukunftsplanungen und Budgetierungsszenarien in Tages-, Wochen- oder Monatsschritten)*

## NICE WFM 7: Erweiterte Prognoseverfahren

Die meisten Workforce-Management-Lösungen auf dem Markt nutzen ein einzelnes Prognoseverfahren. NICE WFM 7.0 beinhaltet jedoch Zeitserien- und kausale Prognoseverfahren.

Die Zeitserienprognose konzentriert sich auf Mustererkennung und Musteränderungen; dieses Konzept basiert ausschließlich auf historischen Daten und funktioniert gut, wenn Trends oder Zyklen klar erkennbar und stabil sind.

Kausale Prognosen basieren auf etablierten Ursache-Wirkung-Beziehungen zwischen den zu prognostizierenden Daten und den Faktoren, die die Daten beeinflussen.

NICE WFM 6.x und frühere Versionen bieten einen intervallspezifischen, gewichteten und beweglichen Durchschnittsprognose-Algorithmus (ein Zeitserienmodell), das für stabile historische Daten gut geeignet war und dann am besten funktionierte, wenn es um die Feststellung von Intraday-Verteilungen in der näheren Zukunft ging.

Mit NICE WFM 7.0 werden einige neue Prognosemodelle eingeführt, darunter:

- Box-Jenkins ARIMA
- Exponentielle Glättung
- Multilineare saisonale Regression

Diese neuen Modelle können mit den meisten vorhandenen automatischen Prognoseanpassungsfaktoren verwendet werden, etwa der Einbeziehung von Extremwerten, Monatswoche-Saisonzyklen oder Jahreswoche-Saisonzyklen.

## Verwendung von Best Pick

NICE WFM 7.0 Forecasting with Artificial Intelligence bietet fast zwei Dutzend Optionen für Parameter. Der Nutzer kann jeden Parameter nach Kontaktyp konfigurieren, um die Prognosegenauigkeit selbst in komplexesten Umgebungen weiter zu erhöhen.

Auf manche Nutzer wirkt die Anzahl der Optionen sicher überwältigend. Zum Glück beinhaltet NICE WFM 7.0 eine „Best Pick“-Option, bei der das System die optimale Auswahl unter den Prognosemodellen trifft. Wenn „Best Pick“ ausgewählt ist, generiert und vergleicht NICE WFM 7.0 automatisch die Resultate aller Modelle, um das Modell zu identifizieren, das am besten den historischen Daten („Backcasting“) entspricht.

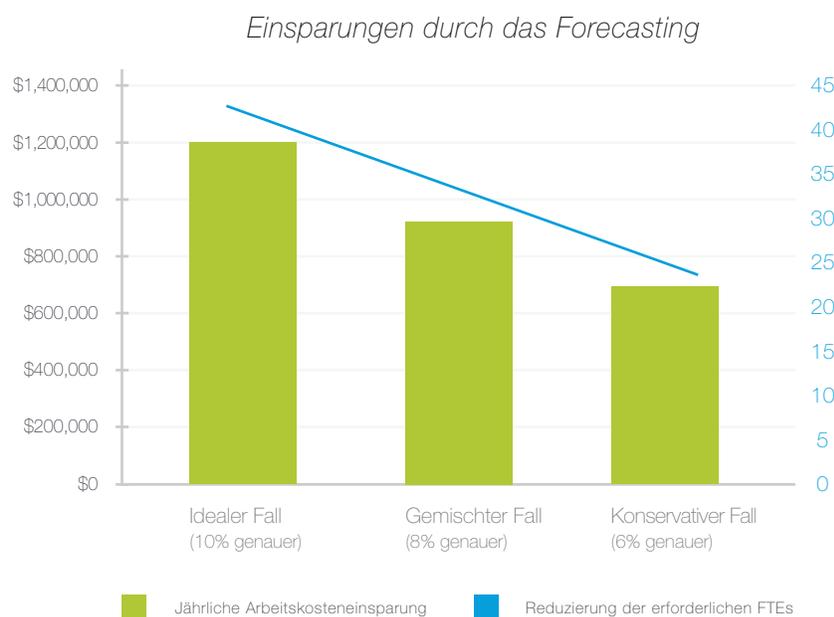
Bei Auswahl der „Best Pick“-Option evaluiert NICE WFM 7.0 jedes Modell, um:

1. Struktur und Parameter für jedes der Modelle festzustellen.
2. die Prognosegenauigkeit jedes Modells zu vergleichen.
3. das Modell mit der größten Genauigkeit auszuwählen.

# Forecasting ist die Grundlage für Effizienz

NICE WFM 7.0 verbessert die Prognosegenauigkeit erheblich und ermöglicht dadurch effizientere FTE-Anforderungen und einen effizienteren Einsatz von Mitarbeitern.

Eine Fallstudie zeigte, dass NICE WFM 7.0 Forecasting with Artificial Intelligence unter verschiedenen Bedingungen erhebliche Einsparungen ermöglichen konnte. Unter idealen Bedingungen bewirkte der Einsatz von NICE WFM 7.0 Einsparungen von fast **1,2 Mio. USD** bei den jährlichen Lohnkosten und zeigte eine um 41 FTEs höhere Genauigkeit bei den Personalanforderungen. Selbst bei vorsichtigsten Annahmen bewies NICE WFM 7.0 seine Fähigkeit, mehr als 700.000 USD bei Lohnaufwendungen einzusparen und die Genauigkeit der Personalsanforderungen um 24 FTEs zu erhöhen.



Der Fallstudie lagen die folgenden Annahmen zugrunde:

- 7,5 FTE-Stunden pro Tag
- 24-Stunden-Betrieb
- Ca. 400 FTEs
- Servicelevel: 80 % - 20 Sek.
- 20 % Rückgang (Hinweis: Der durchschnittliche Rückgang bewegt sich zwischen 30 und 35 %<sup>2</sup>)
- Stundensatz 15,00 USD (29.250 USD Jahresgehalt, Zusatzleistungen und Eingliederung)

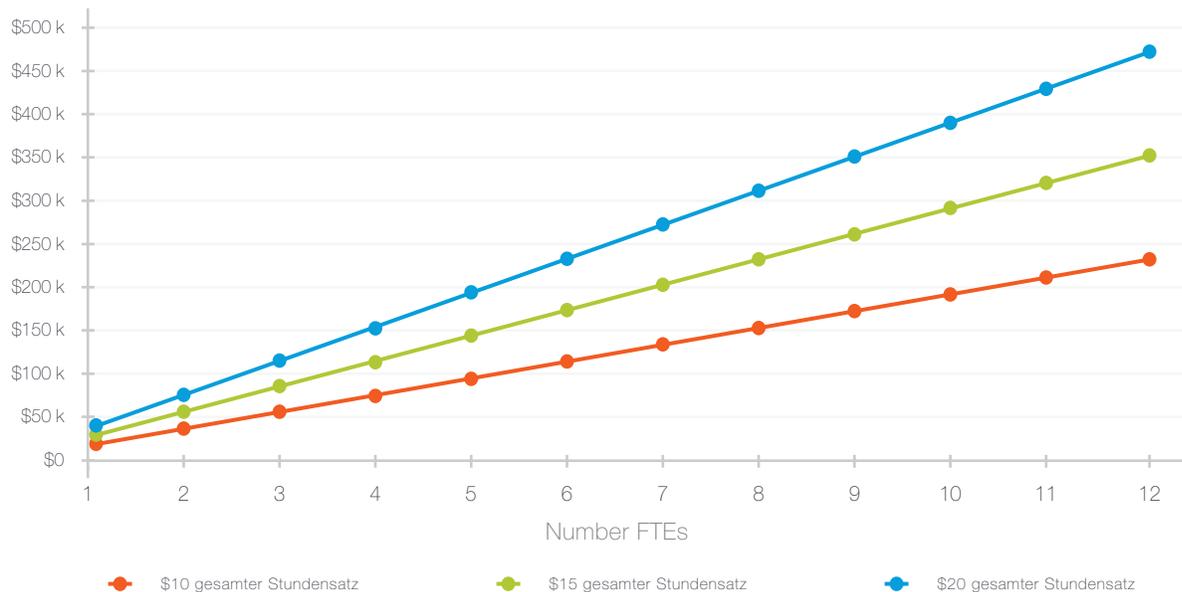
Diese Ergebnisse sind lediglich illustrativ und können von tatsächlichen Ergebnissen abweichen. Sie zeigen jedoch das klare Potenzial von NICE WFM 7.0 für neue Effizienzen für die Personalplanung in Contact Centern.

<sup>2</sup> [www.callcentrehelper.com/how-to-calculate-contact-centre-shrinkage-90353.htm](http://www.callcentrehelper.com/how-to-calculate-contact-centre-shrinkage-90353.htm)

# Schlussfolgerung

Mit NICE WFM 7.0 nutzen Sie modernste Technologien mit künstlicher Intelligenz und bislang nicht gekannter Flexibilität, die Ihre Workforce-Management-Lösung auf ein neues Niveau heben. Die Kosten, die bei einem Verzicht auf NICE WFM 7.0 aufkommen, können deutlich höher sein als die eines Upgrades. Die nachfolgende Grafik illustriert die jährlichen Kosten für die Anzahl überzähliger FTEs.<sup>3</sup> Darüber hinaus ermöglicht Ihnen eine präzisere Prognose, Ausgaben für andere Aktivitäten zu ermöglichen.

Jährliche FTE-Kosten



<sup>3</sup> Auf der Grundlage von 7,5 Stunden pro Tag und 52 Wochen für die jährlichen Kosten.



Wenden Sie sich an einen Mitarbeiter von NICE WFM damit wir Ihr Unternehmen besser verstehen und genau ermitteln können, wie wir mit NICE WFM einen Mehrwert für Sie schaffen können.

## Über NICE

NICE Ltd (Nasdaq: NICE) ist ein weltweit führender Anbieter von cloudbasierten oder lokal installierten Softwarelösungen für Unternehmen. Mit diesen Lösungen können Unternehmen auf Grundlage von Analysen strukturierter und unstrukturierter Daten fundierte Entscheidungen treffen. Mit den Lösungen von NICE Ltd können Unternehmen jeder Größenordnung einen besseren Kundenservice bieten, Compliance sicherstellen, Betrug verhindern und Einwohner schützen. Die Lösungen von NICE Ltd werden von mehr als 22.000 Unternehmen in über 150 Ländern eingesetzt, zu denen mehr als 80 Fortune-100-Unternehmen zählen.

### ANSPRECHPARTNER

Amerika, Nordamerika  
Tel.: +1 551 -256 -5000,  
Fax: +1 551 -259 -5252

EMEA, Europa und Nahost und Afrika  
Tel.: +44 0 1489 771 200,  
Fax: +44 0 1489 771 665

Asien-Pazifik, Niederlassung Singapur  
Tel.: + 65 6222 5123,  
Fax: +65 6222 5459