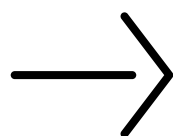


VIER engage



WORKFORCE
MANAGEMENT



Personaleinsatzplanung aus der Cloud.

NEXT LEVEL SERVICE EXPERIENCE

opcyc**WFM**

Ihre Vorteile:

- ✓ Optimierte Kapazitätsplanung & -steuerung
- ✓ Einfache Integration
- ✓ Aus der Cloud oder Private Cloud
- ✓ Gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit
- ✓ Verbesserte Geamtleistung
- ✓ Umfassendes Reporting

Wir bieten Ihnen eine Komplettlösung aus der deutschen Cloud, die mit Ihren Bedürfnissen wächst – und eine Software, die Ihre Mitarbeiter:innen lieben werden. Damit Dienstleistung wieder Spaß macht.



PERSONALEINSATZPLANUNG AUS DER CLOUD

Die Personaleinsatzplanung im Contact Center findet in einem hochkomplexen Umfeld statt. Das erwartete Arbeitsaufkommen muss bestmöglich abgedeckt werden, ohne zu viele Mitarbeiter zu beschäftigen und unnötige Kosten zu verursachen. Gleichzeitig müssen Arbeitszeitwünsche und Verfügbarkeiten der Kundenberater, Skills und Qualifikationen ebenso berücksichtigt werden wie gesetzliche oder vertragliche Einschränkungen.



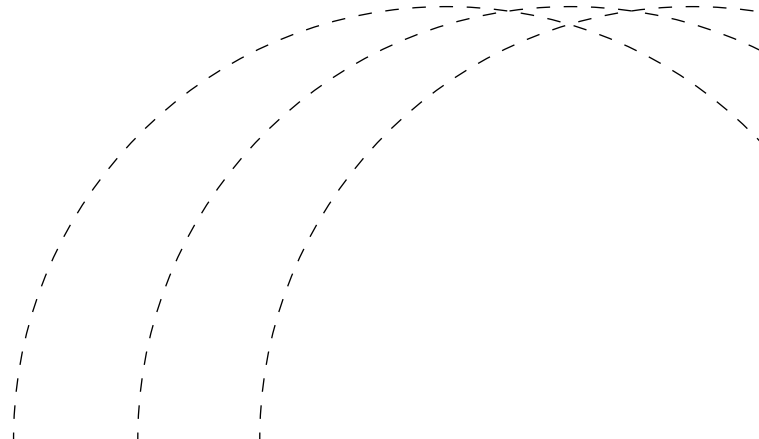
GANZHEITLICHE PLANUNG UND STEUERUNG

Das Workforce Management opycWFM ermöglicht eine wirtschaftliche und hochflexible Ressourcenplanung auch bei komplexen Rahmenbedingungen bei gleichzeitiger Minimierung des manuellen Planungsaufwands. Planszenarien lassen sich einfach simulieren, die Planungszeiträume sind beliebig wählbar, die Mitarbeiterzufriedenheit steigt.

opycWFM bietet verschiedene modulare Funktionsbereiche sowie optionale Module zur Erweiterung der Funktionalität:

- > Admin
- > Forecast/Prognose
- > Scheduling/Planung
- > Intraday-/Tagessteuerung
- > Reporting/Analyse
- > Mitarbeiterportal
- > Urlaubsmanagement (optional)
- > Zeiterfassung und Zeitwirtschaft (optional)
- > Data Warehouse Modul (optional)

Je nach gewünschtem Funktionsumfang stehen für die Nutzung der Funktionsbereiche die Pakete „Base“, „Plus“ und „Pro“ zur Verfügung. Alle Funktionsbereiche arbeiten auf Basis eines integrierten Data Warehouse. Das ermöglicht eine hochgradige Automatisierung und Optimierung aller Prozesse, reduziert manuelle Tätigkeiten deutlich und verringert manuelle Fehleingaben.



The screenshot displays the SAP Admin module interface. The top navigation bar includes 'Admin', 'Operations', and 'Reporting'. The main window is titled 'Demo Planung PROJEKTE' and shows project details for 'Demo Planung'. Below this, there are tabs for 'Skills', 'Produktionstage', 'Mitarbeiter', 'Mitarbeiter skills', 'Standorte', 'Schichten', 'Applikationsnummern', 'Skillzuordnung', and 'Events'. The 'Produktionstage' tab is active, showing a table of project skills.

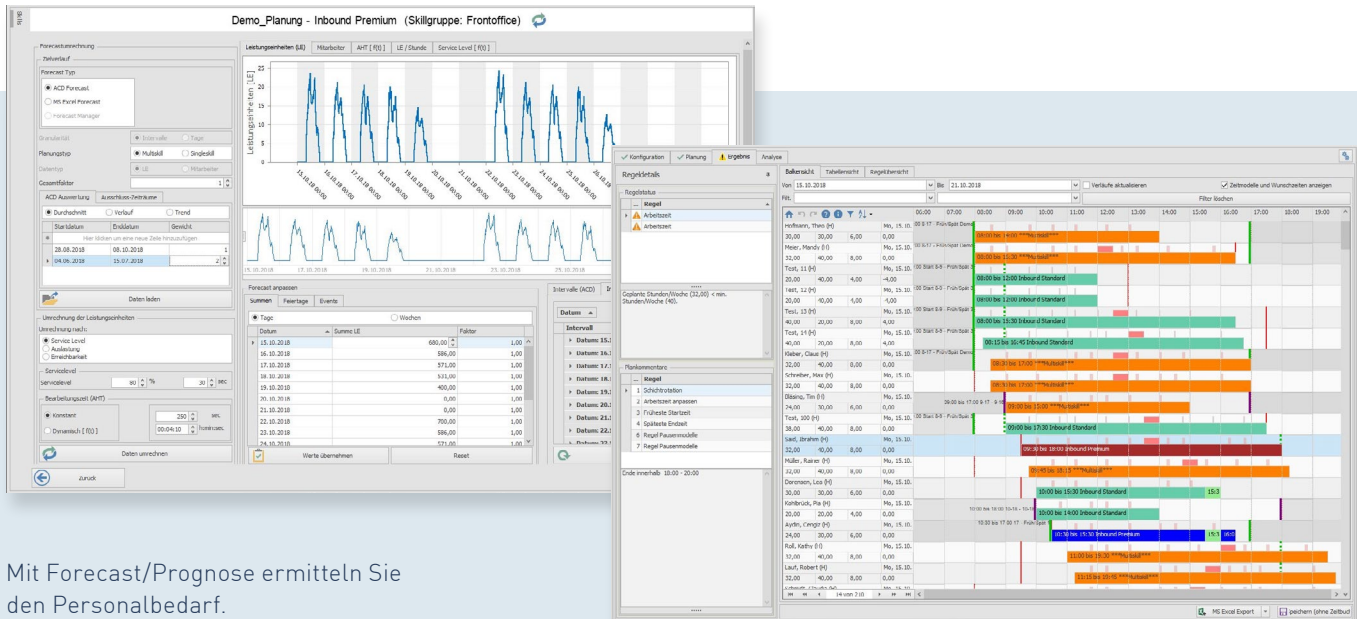
Name	Farbe	Mitarbeiter	Mindestbesetzung	Multi-skill	Mindestzeit (Min.)	Stil exklusiv	Prüf	Logbar	Pause sperren	AHT (Sek.)	ACIV (Sek.)	SL (%)	SL (Sek.)	SL ...	Erreichbarkeit (%)	LE / Stunde	Seats	Aktiv	Stützpunkt	
Admin		0			[Kein Eintrag]														20	Administ
Backoffice		21			90					180		100	154...			4			20	Backoffi
E-Mail		10			60					120		100	86400		100		25		20	Backoffi
Inbound Premium		20	1		[Kein Eintrag]					240	10	80	30		90		20		20	Frontstf
Inbound Standard		42	1		[Kein Eintrag]					120	20	80	30		90		30		20	Frontstf
Meeting		20			[Kein Eintrag]														20	Other ur
Schrift 1		26			60					400		100	86400						20	Backoffi
Schrift 2		32			60					400		100	86400						20	Backoffi
Training		20			[Kein Eintrag]														20	Unpaid t

Das Modul „Admin“ u.a. zur Stammdatenverwaltung.

> ADMIN

Sie verwalten Stammdaten und -parameter aller Arbeitsmodule einfach und komfortabel, ganz gleich ob es um Produktionsprojekte, Berechtigungen oder Mitarbeiterinformationen geht. Mit seinen zahlreichen Funktionalitäten lässt sich das Modul zusätzlich als eigenes Personalmanagementsystem nutzen, über das alle relevanten mitarbeiterbezogenen Daten verwaltet werden. Alternativ können Personalstammdaten aus allen gängigen HR-Systemen eingespielt und um planungsrelevante Informationen ergänzt werden. Das flexible Rechtemanagement stellt dabei sicher, dass die unterschiedlichen Anwender jeweils nur die für sie zugelassenen Funktionen nutzen können.

- > Personal-/Stammdatenverwaltung
- > Projekt- und Teamverwaltung
- > Standortverwaltung
- > Skillverwaltung etc.
- > Konfiguration von Arbeitszeit- und Verfügbarkeitsmodellen
- > Bequeme Masseneingabe
- > Flexibles Rechtemanagement
- > Hohe Flexibilität bei Multisite-Projektkonfiguration

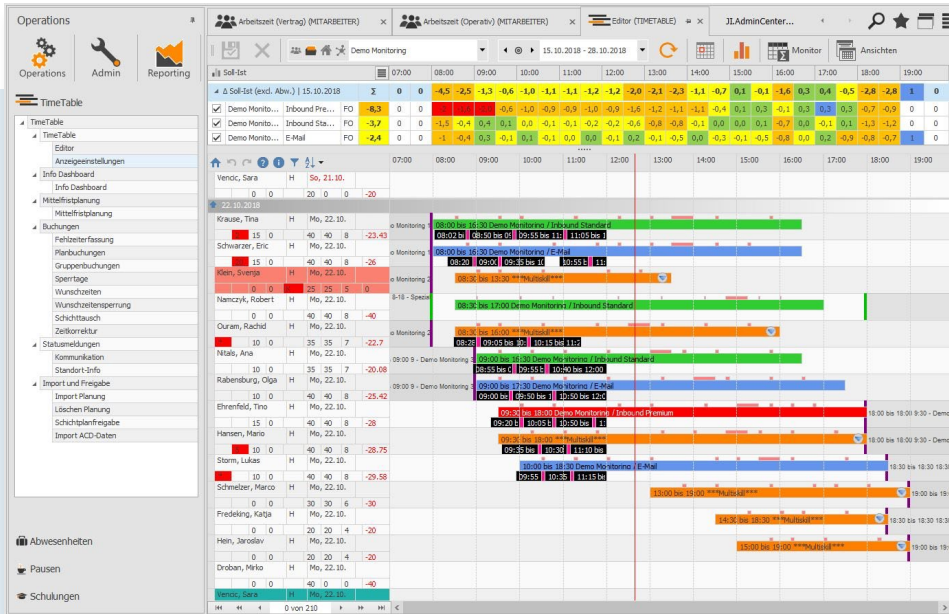


Mit Forecast/Prognose ermitteln Sie den Personalbedarf.

> FORECAST PROGNOSE

Auf Basis historischer Daten können bequeme Prognosen unter Zuhilfenahme variabler Prognosemethoden erstellt werden. Selbstverständlich lassen sich auch externe Forecast importieren und in einen Mitarbeiterbedarf umrechnen. Eingepflegte Events werden mit entsprechendem Faktor berücksichtigt und wirken auf das zu erwartende Volumen ein. Je nach Ziel kann die Umrechnung nach Servicelevel, Auslastung oder Erreichbarkeit durchgeführt werden.

- > Importfunktion für externe Forecasts
- > Bedarfsberechnung Singleskill/Multiskill
- > Multiprojekt- und Multisite-Planung
- > Berücksichtigung historischer Daten im Forecast
- > Eventbasierte Forecasts



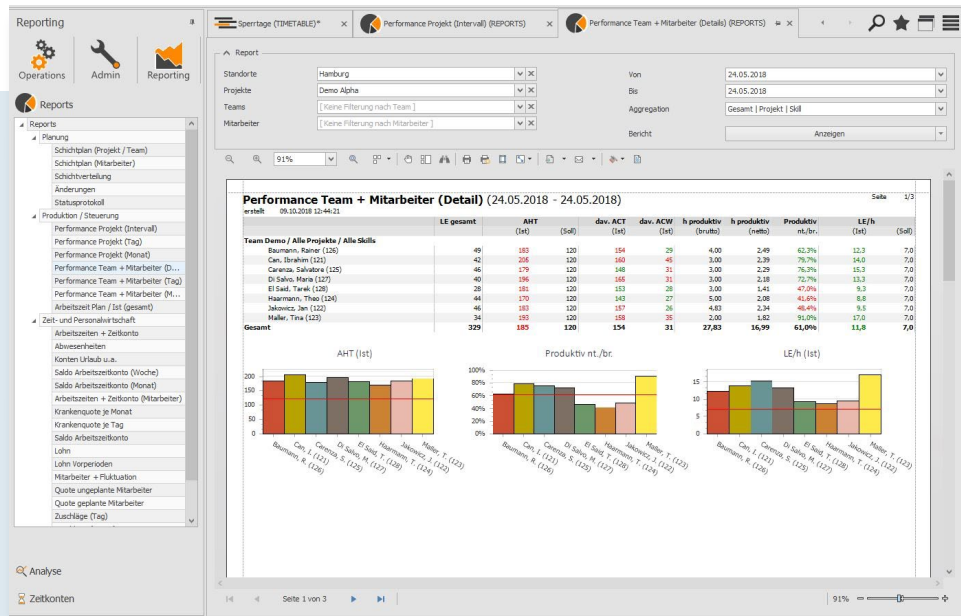
Das Modul „Scheduling“ erlaubt die Umsetzung auch hochkomplexer Vorgaben. Individuelle Arbeitszeiten lassen sich berücksichtigen.

SCHEDULING PLANUNG

Scheduling/Planung ist darauf ausgerichtet, mit einer höchstmöglichen Flexibilität alle relevanten Rahmenbedingungen optimal zu verarbeiten. Mithilfe zahlreicher, konfigurierbarer Planungsregeln lassen sich auch komplexe betriebliche Vorgaben abbilden und gleichzeitig alternative Planungsszenarien simulieren. Die individuellen Arbeitszeitkonten der Mitarbeiter werden intelligent berücksichtigt, um Schichtlängen sinnvoll zu optimieren. Mehr- oder Minderarbeit lassen sich effizient steuern.

- > Planung fester Schicht-/Einsatzpläne
- > Bedarfsoptimierte Schicht-/Einsatzplanung
- > Konfigurierbare Planungsregeln
- > Replanning
- > Bedarfsoptimierte Schulungs-/Meetingplanung
- > Kapazitätsplanung (Mitarbeiter und Volumen)
- > Dynamischer Ausweis von Unter- und Überdeckungen
- > Erfassung von Krankmeldungen etc.
- > Übersicht u. Anpassung von Planschichten künftiger Produktionstage
- > Zahlreiche Filtermöglichkeiten (Projekt, Team, Zeit u.a.)

Im Modul „Reporting/
Analyse“ stehen 15 vorkon-
figurierte Reports bereit.



REPORTING ANALYSE

Zur Optimierung der Kontaktbearbeitung sind Analysen und detaillierte Reportings unabdingbar. Das Workforce Management opycyWFM arbeitet mit einem integrierten Data Warehouse. In diesem werden relevante Daten der externen Systeme (ACD, Payroll etc.) vorgehalten, die über einen leistungsstarken Integration Layer angebunden sind. Zudem können über OLAP-Cubes alle verfügbaren Daten dynamisch ausgewertet und durch frei gestaltbare Abfragen individuelle Analysen und Berichte schnell und zuverlässig generiert werden.

- > 15 vorkonfigurierte Standardreports
- > 10 zusätzliche zeitwirtschaftliche Reports
- > Dynamische Datenauswertung/Cubes
- > Report Scheduling
- > Export- und Schedulingfunktion
- > Gezieltes Projektmonitoring ohne Zeitverzögerung

> INTRADAY-/ TAGESSTEUERUNG

Im Tagesgeschäft ist es unabdingbar, jederzeit den kompletten Überblick über die verfügbaren Produktionsressourcen zu haben. Die Intraday-/Tagessteuerung bietet nicht nur einen übersichtlichen Überblick über die aktuelle Personaleinsatzplanung, sondern liefert in Echtzeit auch alle anderen wichtigen Informationen zur optimalen Steuerung und Mitarbeiterführung.

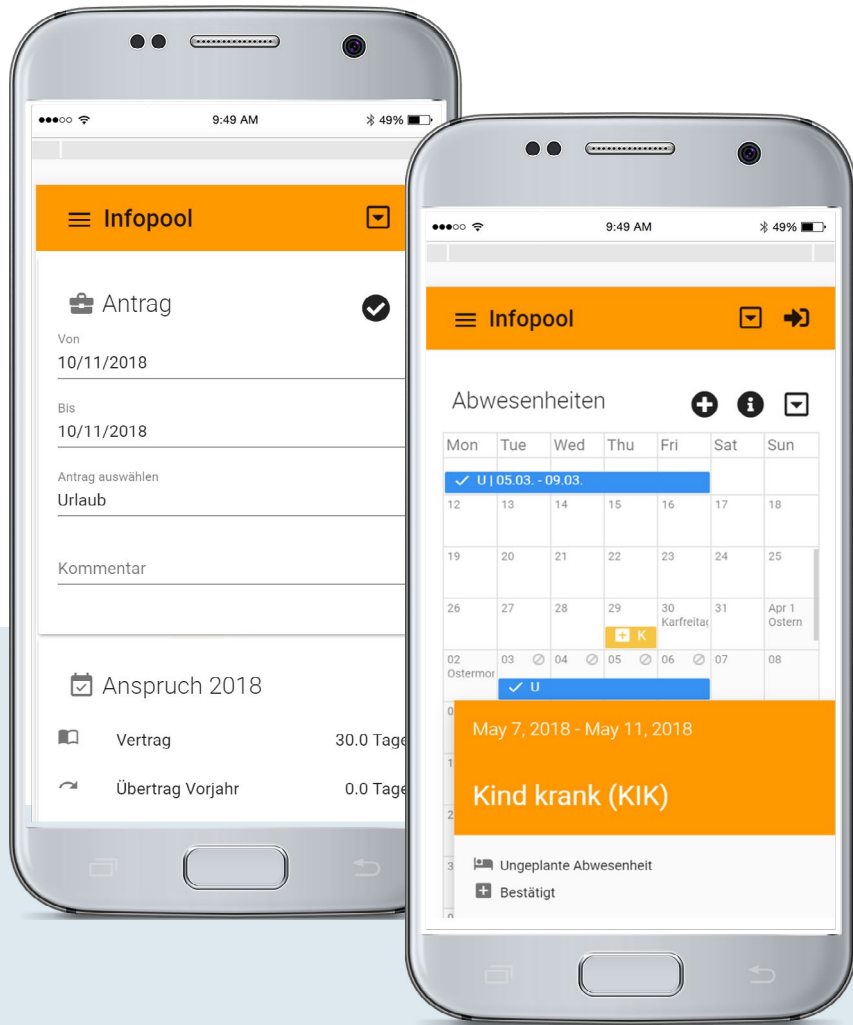
Per Drag&Drop lassen sich einfach und schnell notwendige Schichtanpassungen vornehmen. Per Mausklick werden fehlende Logbuchungen nachgetragen und Krankmeldungen erfasst. Zu erwartende Über- und Unterdeckungen im Verlauf des Tages werden direkt angezeigt. Eine Darstellung auf Wochenbasis ermöglicht zusätzlich die gezielte Optimierung von Schichtplänen zukünftiger Tage.

- > Effektive Steuerungsunterstützung
- > Schichtplan und Buchungen per Drag&Drop
- > Dynamische Auswertung Soll/Ist
- > Intraday-Analysen
- > Transparente Übersicht über geplante/tatsächlich verfügbare Mitarbeiter
- > Abwesenheits-/Fehlzeitenpflege
- > Komfortable Anpassung von Plan- und Logbuchungen
- > Vereinfachung von Steuerungsentscheidungen
- > Serientermine
- > Gruppenbuchungen
- > Nachträgliche Schichtoptimierung über mehrere Tage

> MITARBEITERPORTAL

Hohe Motivation und Zufriedenheit der Mitarbeiter sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor im Contact Center. Dies erreichen Sie durch eine bestmögliche Berücksichtigung von Wünschen der Belegschaft und eine optimale Transparenz über die für sie wichtigen Daten. Die Mitarbeiter:innen können webbasiert Wunscharbeitszeiten angeben, Schichtpläne abrufen, Urlaubsanträge einreichen und Schichten zum Tausch anbieten. Zusätzlich werden die aktuellen Salden des Arbeitszeit- und Urlaubskontos sowie die Tätigkeits- und Pausenplanung für den aktuellen Tag dargestellt.

- > Hohe Transparenz für Mitarbeiter
- > Schichtplan und Zeitübersichten
- > Eingabe von Wunschzeiten/-schichten
- > Schichttausch-Börse
- > Optimierte mobile Endgeräte



Im Mitarbeiterportal sind alle wichtigen Informationen hinterlegt. Hier lassen sich u. a. Wunscharbeitszeiten angeben.

Modul	Funktion	Base	Plus	Pro
Admin	Personalverwaltung	●	●	●
	Projekt- und Terminverwaltung	●	●	●
	Skillverwaltung inkl. Home-Office-Option	●	●	●
	Standortverwaltung	●	●	●
	Arbeitszeit- und Verfügbarkeitsmodelle	●	●	●
	Berechtigungen/Rollenkonzept	●	●	●
Forecast / Prognose	Importfunktion für externe Forecasts	●	●	●
	Bedarfsberechnung Single-Skill	●	●	●
	Bedarfsberechnung Multi-Skill		●	●
	Berücksichtigung historischer Daten		●	●
	Eventbasierte Forecasts			●
Scheduling / Planung	Planung fester Schicht-/Einsatzpläne	●	●	●
	Bedarfsoptimierte Schicht-/Einsatzplanung		●	●
	Konfigurierte Planungsregeln inkl. Home-Office		●	●
	Replanning			●
	Bedarfsoptimierte Schulungs-/Meetingplanung			●
	Kapazitätsplanung (Mitarbeiter und Volumen)			●
Intraday / Tagessteuerung	Drag & Drop (Buchungen und Schichtplan)	●	●	●
	Dynamische Auswertung Soll/Ist	●	●	●
	Intraday-Analysen	●	●	●
	Bearbeitung von Wünschen, Schichttausch, HomeOffice	●	●	●
	Abwesenheits-/Fehlzeitenpflege	●	●	●
	Serientermine		●	●
	Gruppenbuchungen		●	●
Reporting / Analyse	Standardreports (15 vorkonfigurierte Reports)	●	●	●
	Dynamische Datenauswertung / Cubes	●	●	●
	Report Scheduling			●



OPTIONALE MODULE

> opcycABSENCE

opcycABSENCE, der WFM Abwesenheitsmanager, bildet den integrierten und digitalisierten Prozess von der Urlaubsplanung und -genehmigung über die Verwaltung von Urlaubskonten bis zur Fehlzeitenerfassung ab.

- > Urlaubsmanagement inkl. Kontingentierung
- > Urlaubsplanung und -genehmigung
- > Verwaltung von Urlaubskonten
- > Verwaltung von ungeplanten Abwesenheiten
- > Fehlzeitenqualifizierung

> opcycTIME

Erst mit der vollen Integration zeitwirtschaftlicher Daten lassen sich optimale Ergebnisse erzielen. Optimierungspotentiale werden unter Berücksichtigung von Arbeitszeit-Salden in die Einsatzplanung übernommen. Time unterstützt alle notwendigen Funktionalitäten wie Zeiterfassung, Rüstzeiten, Zuschläge, Pausen sowie zeitwirtschaftliche Analysen und Lohndatenübergabe. Alles in einem Workflow.

- > Zeiterfassung und Zeitkorrektur
- > Bearbeitung von Zeitkorrekturen
- > Verwaltung von Rüstzeiten, Zuschlägen, Pausen etc.
- > Verwaltung von Arbeitszeitkonten
- > 10 zusätzliche zeitwirtschaftliche Reports
- > Zeitwirtschaftliche (Pivot-) Auswertungen

> opcycDATA

opcycDATA ist das DataWareHouse-Modul zu opcycWFM und ermöglicht den direkten Datenbankzugriff auf die opcycWFM-Daten. Data ist zu allen drei Versionen erhältlich.

- > Bereitstellung aller relevanten opcycWFM Rohdaten
- > Volle Leseberechtigung auf alle opcycWFM-Daten
- > Übernahme der Daten in eigene BI-Tools
- > Individuelle Weiterverarbeitung der Daten
- > Nutzung der Daten für eigene Reportings
- > Anreicherung der Daten durch Dritt-Daten
- > Konsolidierung mehrerer opcycWFM-Instanzen

VIER DENKT KUNDENDIALOG NEU.

Sie wollen Ihr Unternehmen mit Workforce Management weiterentwickeln? Gerne ermitteln wir Ihren persönlichen Bedarf in einem unverbindlichen Beratungstermin.

Rufen Sie uns einfach an unter Telefon:
+49 511 95 73 95 1111

Oder schreiben eine Mail an:
sales@vier.ai

VIER bereitet den Weg für die Zukunft der Kundenkommunikation. 4Com, voiXen, parlamind, Lindenbaum und PRECIRE vereint, bilden die geballte Kompetenz von VIER.

Die einzige Komplettlösung für Kommunikation aus Europa:
Sichere Daten, deutsche Cloud und lokale Ansprechpartner:innen.

VIER GmbH



Hamburger Allee 23 // 30161 Hannover
+49 511 95 73 95 1000 // info@vier.ai // www.vier.ai