



# WFM software must-haves



Auf dem Markt gibt es eine Vielzahl von WFM-Anwendungen. Auf den ersten Blick sehen sie alle ziemlich ähnlich aus. Bei näherer Betrachtung wird jedoch deutlich, dass sich die verschiedenen Anwendungen in ihren Merkmalen und Funktionen deutlich unterscheiden. Die Frage ist, welche Funktionen sind "Nice-to-Haves" und welche sind "Must-Haves"?

## ☐ **KI-basierte Algorithmen**

Das Einsetzen künstlicher Intelligenz wird zum Branchenstandard. Dank selbstlernender Algorithmen und besseren Berechnungen ist z.B. der KI-basierte Forecast deutlich präziser als klassische Modelle.

## ☐ **Omnichannel-Planung**

Kunden können heute wählen, wie sie mit Dir in Kontakt treten: per Telefon, E-Mail, Chat, Social Media oder Support-Ticket. Du benötigst eine WFM-Anwendung, mit der Du einfach und effizient Forecasts und Schichtpläne für alle Kanäle erstellen kannst.

## ☐ **Benutzerfreundliche Multi-Skill-Planung**

Du hast Mitarbeiter mit Multi-Skills und wendest skill-basiertes Routing an? Dann brauchst Du eine WFM-

Anwendung, mit der Du schnell und ohne großen Aufwand Einsatzpläne erstellen kannst, die alle Bündelungseffekte freisetzen.

☐ **Umfassendes Intraday-Management**

Wenn Du im Tagesgeschäft auf Unvorhergesehenes schnell reagieren möchtest, muss die WFM-Software über eine Intraday-Management-Funktion verfügen, die Dir alle Kennzahlen in Echtzeit anzeigt. Mit übersichtlichen, konfigurierbaren Dashboards kannst Du auf einen Blick die prognostizierte und tatsächliche Performance vergleichen.

☐ **Einbindung der Mitarbeiter über das Smartphone**

Mitarbeiter erwarten ein Mitspracherecht und Transparenz bei der Einsatzplanung. Jederzeit und überall. Frage die Anbieter, ob ihre WFM-Software über ein Mitarbeiterportal verfügt, das es Deinen Mitarbeitern ermöglicht, ihre Schichten einzusehen, anzubieten und zu tauschen sowie Urlaub zu beantragen. Überall und jederzeit, ob über Smartphone, Tablet oder PC.

☐ **Support durch lokale WFM-Experten**

Erkundige Dich bei WFM-Anbietern, welchen Support sie leisten. Bieten sie Trainings, individuelles Onboarding und persönliche Beratung an? Ist der Support durch WFM-Experten lokal verfügbar - in Deiner Sprache? Wie werden Support-Anfragen schnell und gezielt gelöst?

☐ **Skalierbare, flexible Cloud-Technologie**

Im Vergleich zu On-Premise-Lösungen (Lizenzmodellen) sind Software-as-a-Service-Tools auf Knopfdruck einsatzbereit, ohne dass zusätzliche Hardware gekauft werden muss. Wenn Dein Contact Center wächst, kannst Du die Anzahl der User jederzeit ohne großen Aufwand upgraden. Achte darauf, ob die WFM-Anbieter flexible Pay-per-Use-Modelle anbieten. Das bedeutet, dass nur die Anzahl der aktiven User monatlich in Rechnung gestellt wird.

☐ **Leistungsstarke Systemintegrationen**

Die WFM-Lösung sollte in der Lage sein, direkte Integrationen für verschiedene cloud-basierte und lokale ACDs sowie für andere Systeme anzubieten. Damit wird sichergestellt, dass Daten schnell und ohne spezielle IT-Unterstützung an die WFM-Software übergeben werden.

☐ **Keine technologischen Sackgassen**

Lass Dir von den Anbietern bestätigen, dass ihre Software in jedem Browser und auf jedem Gerät - ob PC, Mac, Tablet, Smartphone - läuft. Wenn es sich um eine SaaS-Lösung handelt, achte darauf, dass sie nicht nur in Browsern betrieben werden kann, die veraltete Technologien wie Java unterstützen.

**peopleware**

**Bereit für eine Demo?**

Entdecke, wie Peopleware alle "Must-Haves" erfüllt- und was es darüber hinaus zu bieten hat.

**Jetzt Demo buchen**