



Dialog-Factory GmbH

Omnichannel-Exzellenz trifft
auf hochflexible Personaleinsatzplanung

Organisation

Dialog-Factory GmbH

Branche

Contact Center

Lizenzen im Einsatz

250

plano im Einsatz

plano Roster

plano Optimierer

plano ESS (Mitarbeiterportal)

Ausgangssituation

Vor der Einführung der plano WFM-Lösung nutzte die Dialog-Factory ein älteres Planungstool, das über die Jahre nicht mehr ausreichend gepflegt und letztlich kaum noch genutzt wurde. In der Folge lief die Dienstplanung hauptsächlich über fehleranfällige Excel-Listen, ergänzt durch das Erfahrungswissen und Bauchgefühl der Planer.

Angesichts wachsender Projektielfalt und dynamischer Traffic-Spitzen stieß die manuelle, zeitaufwendige Planung an ihre Grenzen. Sie entsprach weder dem eigenen Professionalitätsanspruch gegenüber den Auftraggebern noch der hohen Komplexität des Contact Centers. Zudem mangelte es an einer qualitativ hochwertigen, bedarfsgerechten Steuerung sowie an Transparenz für die Mitarbeitenden, was im Alltag oft umständliche Workarounds erforderte.

Überblick

Die Dialog-Factory mit Sitz in Augsburg ist ein etabliertes Full-Service-Contact-Center, das seit über 25 Jahren am Markt agiert. Das Unternehmen bietet branchenübergreifende Omnichannel-Services an – von klassischen Calls über E-Mails bis hin zu Chats.

Rund 150 Mitarbeitende am Stammsitz in Augsburg, sowie ein integrierter Subdienstleister sorgen täglich für die professionelle Betreuung von etwa 20 aktiven Projekten. Die Planungsanforderungen sind dabei enorm hoch: Unterschiedliche Traffic-Spitzen im Tagesverlauf, Multiskill- und Multichannel-Anforderungen sowie ein hoher Anteil an Teilzeitkräften mit flexiblen Arbeitszeitmodellen sorgen für eine hohe Komplexität. Um diesen dynamischen Alltag transparent, fehlerfrei und zukunftsorientiert zu steuern, entschied sich die Dialog-Factory für die Workforce-Management-Lösung von plano.

Projektziele

Bewältigung der Komplexität & maximale Flexibilität

- + Bedarfsgerechte Planung für rund 20 Projekte mit Multiskill- und Multichannel-Anforderungen
- + Optimale Abdeckung schwankender Traffic-Spitzen im Tagesverlauf
- + Schnelle Reaktionsfähigkeit bei kurzfristigen Ausfällen oder Änderungen

Automatisierung & operative Entlastung

- + Ablösung fehleranfälliger Excel-Listen für einen professionelleren Auftritt
- + Automatisierte Dienstplanerstellung auf Basis präziser Forecasts
- + Nahtlose System-Integration (HR-System und Cloud-ACD)
- + Spürbare Entlastung der Planer zugunsten der operativen Steuerung

Transparenz & Mitarbeiterorientierung

- + Mobiler und PC-Zugriff auf Dienstpläne statt umständlicher Workarounds
- + Unterstützung flexibler Teilzeit- und Arbeitszeitmodelle
- + Effizienzsteigerung bei vollem Erhalt der Mitarbeiter-Mitbestimmung bei Arbeitszeiten



„plano hat unsere Personaleinsatzplanung auf ein völlig neues, professionelles Level gehoben. Insbesondere mit dem Roster, haben wir heute eine deutlich flexiblere Lösung im Einsatz, mit dem großen Vorteil, dass wir sehr schnell auf Veränderungen reagieren können.“

Noah Kellner
Leiter IT-Abteilung,
Dialog-Factory GmbH

Ergebnis

Dienstplanung auf Knopfdruck: Enorme Zeitersparnis und höchste Planungsqualität

Die größte Veränderung durch das Projekt ist die Ablösung der fehleranfälligen Excel-Planung durch einen hochprofessionellen, automatisierten Prozess. Durch das nahtlose Zusammenspiel des Forecasting-Tools („Workforce Elements“) und des plano Optimierers fließen Personalbedarfe direkt in das System. Der Optimierer fungiert dabei als „Geheimwaffe“, der komplexe Multiskill- und Multichannel-Regeln automatisch berücksichtigt.

Für die Planer bedeutet das: Sie können auf Basis des Forecasts mit wenigen Klicks eine vollständige, qualitativ hochwertige und exakt bedarfsgerechte Planung erzeugen. Diese enorme Zeitersparnis entlastet das Team spürbar, sodass der Fokus wieder auf dem operativen Geschäft liegt.

Maximale Flexibilität und Reaktionsschnelligkeit im dynamischen Alltag

In einem hochkomplexen Contact-Center-Umfeld bietet das neue System im plano Roster nun die entscheidende Flexibilität. Wenn beispielsweise Mitarbeitende kurzfristig ausfallen oder sich Traffic-Spitzen über den Tag hinweg verändern, kann die Planung zügig und zielgerichtet angepasst werden. Dieser große Vorteil ermöglicht es der Dialog-Factory, jederzeit schnell auf Veränderungen zu reagieren und hebt das gesamte Workforce Management auf ein deutlich professionelleres Niveau.

Volle Transparenz und Erhalt der Mitarbeiter-Mitbestimmung

Auch für die Mitarbeitenden hat sich vieles spürbar verbessert. Über das ESS-Portal haben sie jederzeit – ob mobil per Smartphone oder am PC – transparenten Zugriff auf ihre Dienstpläne. Umständliche Workarounds von früher sind heute einfach und übersichtlich gelöst. Da die Dialog-Factory großen Wert auf einen respektvollen Umgang legt, ist es ein zentraler Erfolg des Projekts, dass die Effizienz massiv gesteigert wurde, ohne den Mitarbeitenden die wichtigen Einflussmöglichkeiten auf ihre flexiblen Arbeitszeiten zu nehmen.

Verbesserung

Enorme Zeitersparnis und Entlastung der Planer

Der Arbeitsalltag der Planer hat sich grundlegend verändert. Individuelle Verfügbarkeiten, persönliche Termine und Multiskill-Anforderungen müssen nicht mehr mühsam manuell abgeglichen werden, sondern werden vom System automatisch berücksichtigt. Diese enorme Zeitersparnis entlastet die Planer spürbar, sodass sie sich deutlich stärker auf das operative Geschäft konzentrieren können.

Erhöhte Transparenz und Mitarbeiterzufriedenheit

Die Mitarbeitenden profitieren von einer noch nie dagewesenen Transparenz. Über das ESS-Portal kann jeder genau nachvollziehen, wann und wo er eingesetzt ist. Da die Dialog-Factory großen Wert auf einen respektvollen Umgang legt, konnte durch das System die Effizienz gesteigert werden, ohne den Mitarbeitenden die Einflussmöglichkeiten auf ihre Arbeitszeiten zu nehmen.



„Der plano Optimierer ist in der Lage, eine Vielzahl komplexer Regeln automatisch zu berücksichtigen und daraus einen optimalen Dienstplan zu erstellen. Für den Kunden bedeutet das: Dienstplanung auf Knopfdruck – eine enorme Zeitersparnis.“

Thomas Opheys
Geschäftsführer,
Professional Workforce GmbH

Das Zusammenspiel der Akteure

Ausgangspunkt: Hohe Dynamik und Multiskill-Anforderungen

Die Dialog-Factory gibt als Kunde die komplexen Rahmenbedingungen vor. Mit 20 Projekten, schwankenden Traffic-Spitzen sowie Multiskill- und Multichannel-Anforderungen definiert das Unternehmen den hohen Anspruch an die Planung. Gleichzeitig stellt die Dialog-Factory sicher, dass bei aller Effizienzsteigerung der respektvolle Umgang und die Mitbestimmung der Mitarbeitenden im Fokus bleiben.

Der strategische Implementierungspartner

Als hochspezialisierter Experte für Workforce Management übernahm die Professional Workforce GmbH die vollständige Implementierung und Systemeinführung. Ausgehend von einer tiefgehenden Bedarfsanalyse realisierte das Team die reibungslose Anbindung wichtiger Drittsysteme, darunter ein HR-System und die Cloud-ACD. Dank der partnerschaftlichen Betreuung, die auch eine dedizierte Hyper-care-Phase umfasste, wurde die gesamte Implementierung in lediglich vier Monaten umgesetzt.

Das leistungsstarke technologische Fundament

plano liefert die stabile und smarte technologische Basis für das Projekt. Mit dem Roster, dem ESS-Portal und dem Optimierer (der als „Geheimwaffe“ komplexe Planungsregeln automatisch anwendet) stellt plano die Werkzeuge für eine hochflexible Dienstplanung auf Knopfdruck bereit. Zudem gewährleistet plano im Hintergrund einen kontinuierlichen, hochprofessionellen Support über alle Projektphasen hinweg.

Best Practise: Höchste Planungspräzision durch nahtlose System- und Prozessintegration

Tiefgreifende Contact-Center-Expertise und schnelle Implementierung

Mit tiefem Branchenverständnis für das Contact-Center-Umfeld und hoher technologischer Kompetenz steuerte die Professional Workforce GmbH das Projekt zum Erfolg. Basierend auf einer detaillierten Anforderungsaufnahme wurde die gesamte WFM-Einführung in Rekordzeit von vier Monaten abgeschlossen. Die reibungslose Anbindung aller notwendigen Schnittstellen sowie die umfassende Begleitung durch eine Hypercare-Phase garantierten dabei einen nahtlosen Übergang in den produktiven Alltag.

Forecasting-Exzellenz mit „Workforce Elements“

Ein entscheidender Mehrwert des Dienstleisters liegt im Einsatz seines eigenständigen Forecasting-Moduls „Workforce Elements“. Damit lassen sich Volumen- und AHT-Forecasts hochpräzise und nahezu ohne zusätzlichen Aufwand für die Dialog-Factory erstellen. Für den Kunden ist dies ein wesentlicher Faktor zur Steigerung von Effizienz und Produktivität im Planungsalltag.

Nahtloses Zusammenspiel für die Planung auf Knopfdruck

Die wahre Stärke der gemeinsamen Lösung zeigt sich in der perfekten technischen Integration: Die durch „Workforce Elements“ ermittelten Personalbedarfe fließen vollautomatisch und direkt in den plano Roster. Dort greift der plano Optimierer sofort auf diese Daten zu und generiert unter Berücksichtigung aller komplexen Multiskill- und Multichannel-Regeln einen passgenauen Dienstplan. Diese durchgängige Automatisierung – von der präzisen Bedarfserfassung bis zum fertigen Plan – stellt eine absolute Best Practice für modernes Workforce Management dar.

Auf einen Blick

Verbesserungen für Planer

-  Enorme Zeitersparnis durch automatisierte Dienstplanerstellung
-  Direkte Übernahme von Forecast-Daten in den Dienstplan
-  Schnelle und flexible Reaktionsmöglichkeit bei kurzfristigen Ausfällen
-  Spürbare Entlastung und mehr Fokus auf das operative Tagesgeschäft

Verbesserungen für Mitarbeitende

-  Orts- und zeitunabhängiger Zugriff auf Dienstpläne via PC und Smartphone (ESS-Portal)
-  Automatische Berücksichtigung individueller Verfügbarkeiten und persönlicher Termine
-  Digitaler Zugriff statt unübersichtlicher Workarounds
-  Aktive Einbindung der Mitarbeitenden bei der Arbeitszeitgestaltung zur optimalen Unterstützung flexibler Teilzeitmodelle.



Die Organisation

Dialog-Factory GmbH

Die Dialog-Factory ist ein Full-Service-Contact-Center mit Sitz in Augsburg und besteht seit über 25 Jahren. Ursprünglich aus der Mediengruppe Ppressedruck (bekannt durch die Augsburger Allgemeine) hervorgegangen und mit Fokus auf den Aboservice gestartet, hat das Unternehmen sein Geschäft in den letzten Jahren stark erweitert.

Heute ist die Dialog-Factory branchenübergreifend aktiv – unter anderem in der Energie- und Verlagsbranche sowie in den Bereichen Vergleichsportale, Anlagen- und Fensterbau. Mit rund 100 bis 150 Mitarbeitenden am Standort Augsburg sowie einem integrierten Subdienstleister bietet das Unternehmen ein breites Spektrum an Omnichannel-Services, von klassischen Telefonaten über E-Mails bis hin zu Chats, exakt zugeschnitten auf die Bedürfnisse der Auftraggeber.

www.dialogfactory.de

plano solutions gmbh

An der Schloßmauer 2c
98693 Ilmenau

www.plano-wfm.com
plano.info@allegion.com
+49 3677 689787-0

A BRAND OF

