
CC-Logic Produktinformation

AnswerWIN & AnswerXLS: Call Center Planung und Optimierung



Vorteile auf einen Blick

- Produktfunktionen
- Integration mit Excel
- Produktpositionierung
- Prognoseverfahren
- Produktvertrieb
- Kontaktinformation

Vorteile auf einen Blick

AnswerWIN und AnswerXLS ermöglichen:

Zuverlässige **Prognosen** der wichtigsten Steuerungsgrößen in Ihrem Inbound-Call Center wie Service Level, verlorene Anrufe, Auslastung, Wartezeiten, etc.

Planung des Personalbedarfs auf Basis Ihrer individuellen Zielvorgaben.

Schätzung der Wartetoleranz Ihrer Kunden am Telefon.

Berücksichtigung von **wiederholten Anrufversuchen**.

Kosten/Nutzen Optimierung: Bestimmen Sie die optimale Besetzung Ihres Call Centers und erfahren Sie, welcher Service Level für Ihr Call Center der „richtige“ ist und wieviele verlorene Anrufe Sie sich „leisten“ können.

Grafische Darstellung sämtlicher Ergebnisse im Gesamtzusammenhang.

Selbsterklärende und intuitive Benutzerführung, unterstützt durch eine kontextbezogene **Hilfefunktion** mit zahlreichen Erläuterungen zu den Gesetzmäßigkeiten im Call Center.

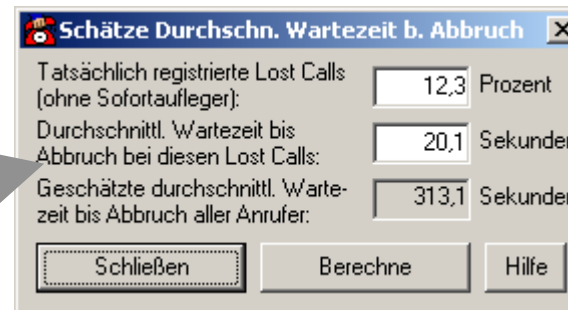
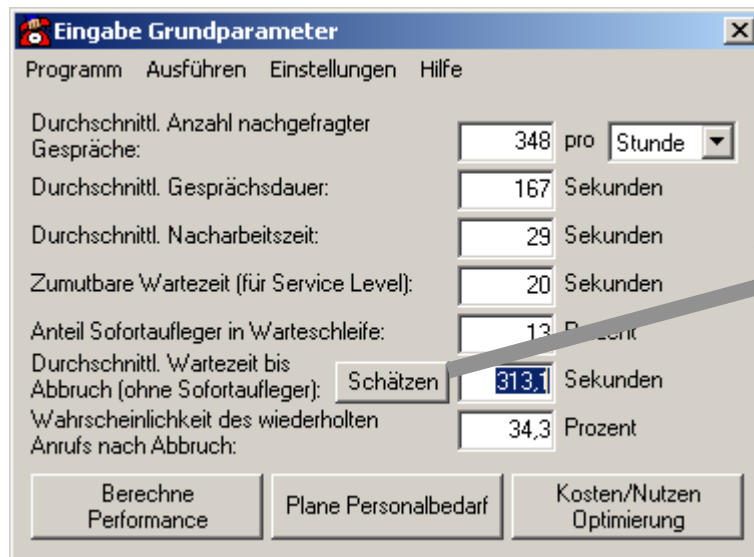
Produktiven Einsatz innerhalb von **wenigen Minuten** unter Windows.

Vergleichsmöglichkeiten zu dem weit verbreiteten Verfahren „Erlang C“, das gegenüber AnswerWIN wesentliche Nachteile aufweist*.

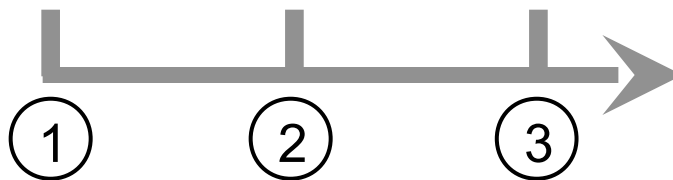
Integration mit Excel: AnswerXLS bietet alle Funktionen von AnswerWIN als Excel Add-Ins. Es ist als eigenes Produkt oder ergänzend zu AnswerWIN erhältlich.

Produktfunktionen: Die Eingabeparameter liegen auf der Hand

AnswerWIN benötigt nur einige wenige Eingabeparameter. Diese können anhand von einfachen statistischen Auswertungen im Call Center ermittelt werden. Für die Wartetoleranz, die nicht direkt messbar ist, steht ein Schätzverfahren zur Verfügung, das einzigartig für AnswerWIN ist.

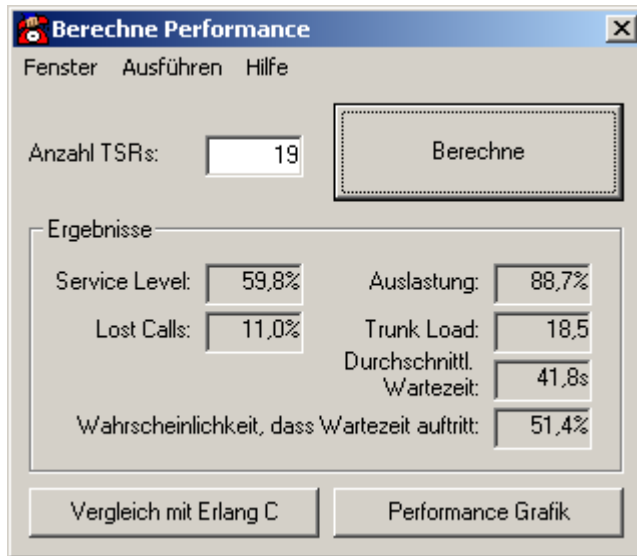


Die Ermittlung der Wartetoleranz der Anrufer wird mittels Schätzverfahren unterstützt.



Nach der Eingabe der Grundparameter stehen die drei Hauptfunktionen zur Verfügung. Diese greifen alle auf die zentral vorgehaltenen Grundparameter zu.

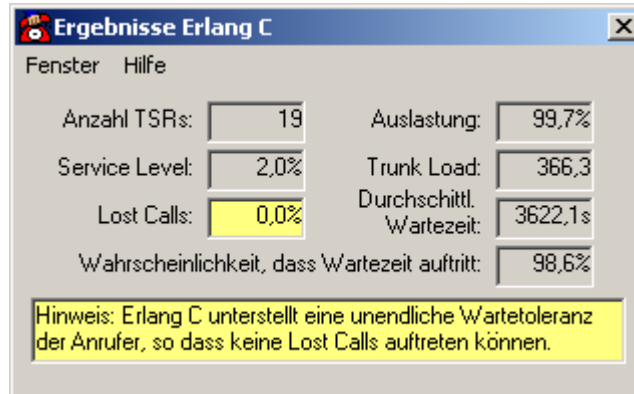
Produktfunktion 1: Berechne Performance



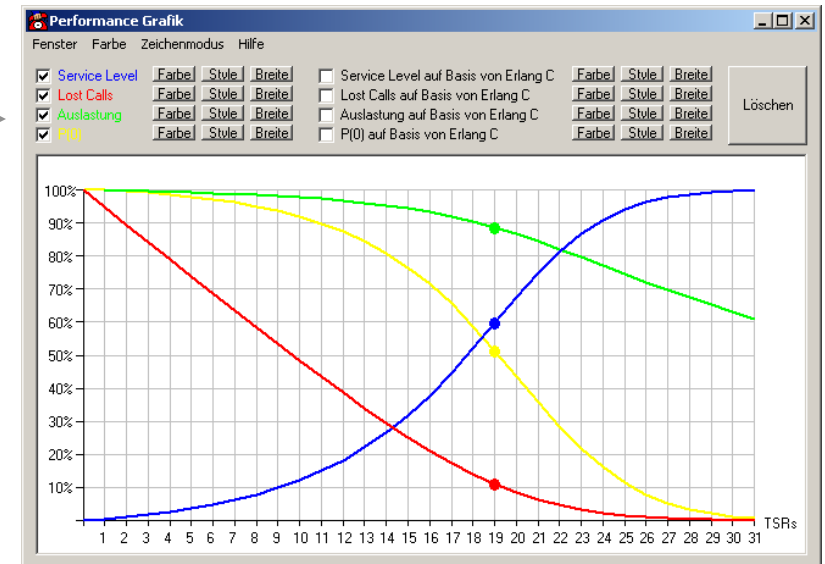
Prognostizieren Sie die wichtigsten Steuerungsparameter im Call Center, indem Sie die zur Verfügung stehende Personalkapazität (Anzahl TSRs*) eingeben.

Die Grafik zeigt Ihnen, wie sich die Parameter bei variabler Personalkapazität ändern und wo Sie sich befinden.

Ein Vergleich zum Erlang C Verfahren zeigt auf, welchen Fehler die nicht-Berücksichtigung der verlorenen Anrufe verursacht.




* TSR = Telephone Service Representative



Produktfunktion 2: Plane Personalbedarf

Ermitteln Sie die erforderliche Personalkapazität in Ihrem Call Center, um bestimmte Zielvorgaben zu erreichen:



Ergebnisse	
Anzahl TSRs:	22
Auslastung:	82,1%
Service Level:	81,3%
Trunk Load:	16,7
Lost Calls:	4,7%
Durchschnittl. Wartezeit:	13,5s
Wahrscheinlichkeit, dass Wartezeit auftritt:	28,5%

Folgende Zielwerte können vorgegeben werden:

Untere Grenze für den Service Level

Obere Grenze für die verlorenen Anrufe

Untere Grenze für die Auslastung Ihrer Mitarbeiter

Obere Grenze für die Anzahl belegter Leitungen

Obere Grenze für die durchschnittliche Wartezeit

Obere Grenze für die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anrufer warten muss

Eine grafische Auswertung und Vergleichsmöglichkeiten zu Erlang C werden hier ebenfalls, wie in der Funktion „Berechne Performance“, unterstützt.

Produktfunktion 3: Kosten/Nutzen Optimierung

Kosten/Nutzen Optimierung

Fenster Ausführen Hilfe

Durchschnittl. Deckungsbeitrag pro geführtem Gespräch (€):

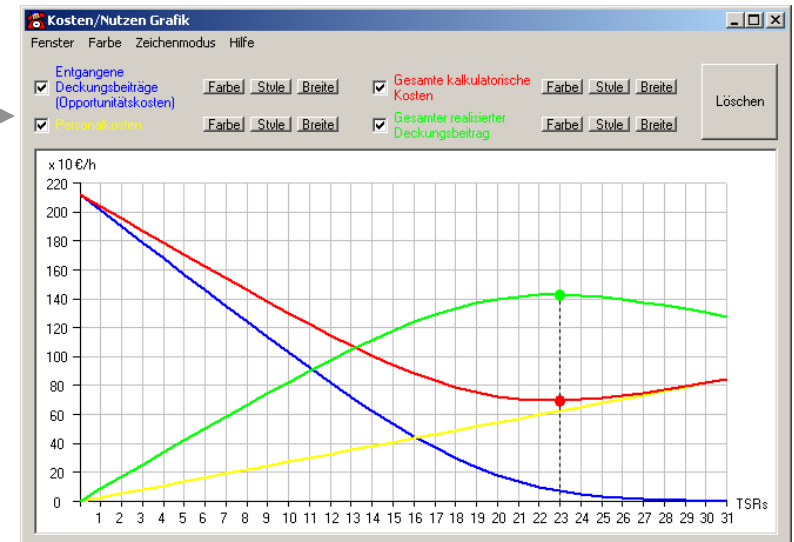
Kosten eines TSR pro Stunde (€):

Ergebnisse für optimale Dimensionierung

Anzahl TSRs:	<input type="text" value="23"/>	Auslastung:	<input type="text" value="79,6%"/>
Service Level:	<input type="text" value="86,6%"/>	Trunk Load:	<input type="text" value="16,5"/>
Lost Calls:	<input type="text" value="3,3%"/>	Durchschnittl. Wartezeit:	<input type="text" value="8,9s"/>
Wahrscheinlichkeit, dass Wartezeit auftritt:		<input type="text" value="21,8%"/>	

Mit steigender Personalkapazität sinken die verlorenen Anrufe und umgekehrt. Durch Bewertung der verlorenen Anrufe mit Opportunitätskosten und der Personalkapazität mit Personalkosten werden beide Größen einander gegenübergestellt und aufgewogen.

So erfahren Sie, bei welcher Personalkapazität der Beitrag des Call Centers zum Unternehmensergebnis maximal ist, welches der „richtige“ Service Level für *Ihr* Call Center ist, und wieviele verlorene Anrufe Sie sich „leisten“ können.



Die Grenzwertbetrachtung verdeutlicht, wie die optimale Personalkapazität zustande kommt.

Grenzwerte im Optimum

Fenster Hilfe

Durchschnittl. erwirtschafteter Deckungsbeitrag in € /h

...des 23. TSR* (wirtschaftlich):

...eines 24. TSR* (nicht wirtschaftlich):

...im Optimum insgesamt*:

*) über die Kosten der TSRs

Integration mit Excel

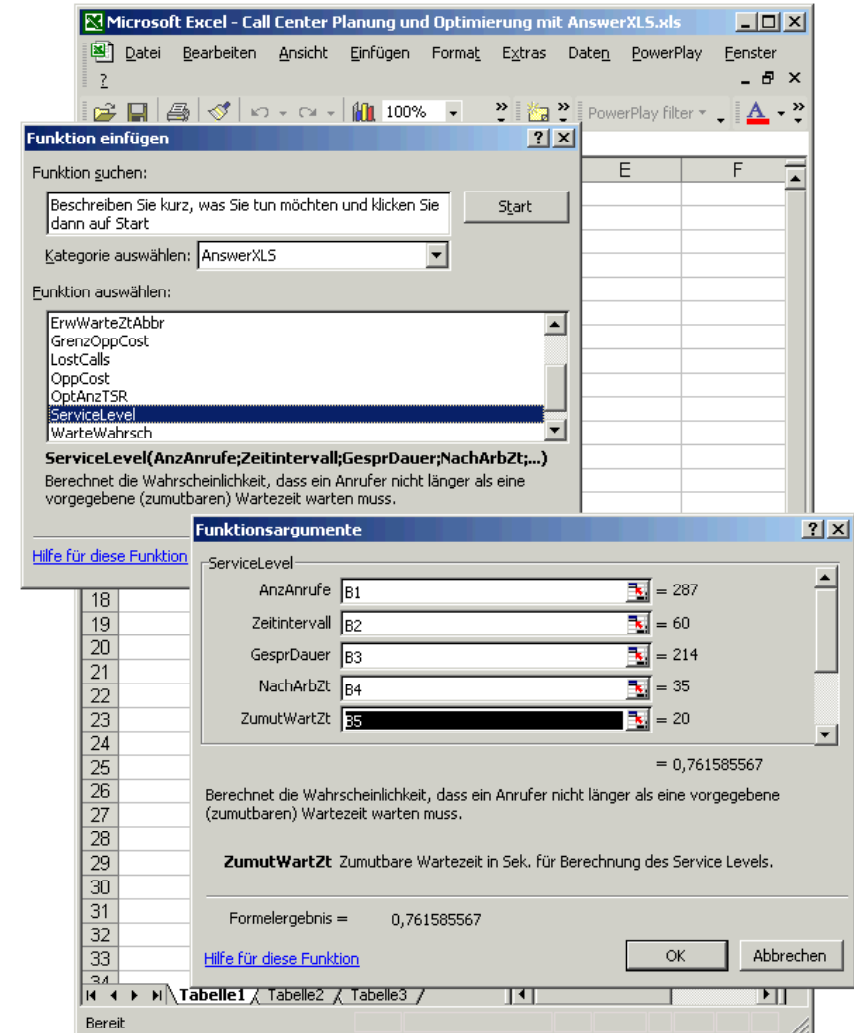
AnswerXLS macht's möglich

AnswerXLS ist ein eigenes Software Produkt, das ergänzend zu AnswerWIN oder auch standalone eingesetzt werden kann.

AnswerXLS macht über Excel AddIns den kompletten Funktionsumfang von AnswerWIN in Excel nutzbar.

Dies ermöglicht die flexible Anwendung aller Funktionen von AnswerWIN in jeder Form von hauseigenen Excel-Spreadsheets, z.B. Personaleinsatzplänen, Berichten und sonstigen Anwendungen.

Über AnswerXLS können Schnittstellen zu externen Datenquellen und nachgelagerten Systemen relativ leicht dargestellt werden.



Microsoft Excel - Call Center Planung und Optimierung mit AnswerXLS.xls

Funktion einfügen

Funktion suchen:
Beschreiben Sie kurz, was Sie tun möchten und klicken Sie dann auf Start

Kategorie auswählen: AnswerXLS

Funktion auswählen:
ErwWarteZtAbbr
GrenzOppCost
LostCalls
OppCost
OptAnzTSR
ServiceLevel
WarteWahrsch

ServiceLevel(AnzAnrufe;Zeitintervall;GesprDauer;NachArbZt;...)
Berechnet die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anrufer nicht länger als eine vorgegebene (zumutbaren) Wartezeit warten muss.

Funktionsargumente

ServiceLevel

AnzAnrufe	B1	= 287
Zeitintervall	B2	= 60
GesprDauer	B3	= 214
NachArbZt	B4	= 35
ZumutWartZt	B5	= 20

= 0,761585567

Berechnet die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anrufer nicht länger als eine vorgegebene (zumutbaren) Wartezeit warten muss.

ZumutWartZt Zumutbare Wartezeit in Sek. für Berechnung des Service Levels.

Formelergbnis = 0,761585567

Hilfe für diese Funktion

OK Abbrechen

AnswerXLS

Die Funktionen im Überblick

ServiceLevel	Berechnet die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anrufer nicht länger als eine vorgegebene (zumutbaren) Wartezeit warten muss.
LostCalls	Berechnet den Anteil verlorener Anrufe insgesamt.
LostCallsSofort	Berechnet den Anteil der Anrufe, die aufgrund von Sofortauflegern verloren gehen.
WarteWahrsch	Berechnet die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anrufer warten muss.
Auslastung	Berechnet die durchschnittliche Auslastung der Call Center Agenten (inkl. Nacharbeitszeit).
BelegtLeit	Berechnet die durchschnittliche Anzahl belegter Telefonleitungen.
WarteZeit	Berechnet die durchschnittliche Wartezeit aller Anrufer (Average Speed of Answer).
ErwWarteZtAbbr	Schätzt die Zeit, die ein Anrufer im Durchschnitt bereit ist zu warten, bis er auflegt.
Calls_im_SL	Berechnet die Anzahl Calls, die mit einer gegebenen Anzahl TSRs gerade noch innerhalb eines bestimmten Service Level Ziels bearbeitet werden können.
ErfAnzahlTSR_LC	Berechnet die erforderliche Anzahl Call Center Agenten um eine vorgegebene Lost Call Rate nicht zu übersteigen.
ErfAnzahlTSR_SL	Berechnet die erforderliche Anzahl Call Center Agenten um einen vorgegebenen Service Level mindestens zu erreichen.
ErfAnzahlTSR_ASA	Berechnet die erforderliche Anzahl Call Center Agenten um eine vorgegebene durchschnittliche Wartezeit nicht zu überschreiten.
OptAnzTSR	Berechnet die wirtschaftlich optimale Anzahl Call Center Agenten.
OppCost	Entgangener Deckungsbeitrag/Wertbeitrag für das Unternehmen aufgrund verlorener Anrufe.
GrenzOppCost	Durchschnittlicher zusätzlicher Deckungsbeitrag/Wertbeitrag (über die Kosten des Call Center Agenten) wenn ein weiterer Call Center Agent eingesetzt wird.

Produktpositionierung

AnswerWIN und AnswerXLS sind die Lösungen für alle Call Center Manager, die bei ihren technischen Hilfsmitteln vor einem kostenintensiven Gesamtpaket zurückschrecken und sich andererseits nicht mit einfachen Programmen auf Basis von Erlang C zufrieden geben möchten.

AnswerWIN und AnswerXLS verbinden beste Qualität bei den Prognoseergebnissen durch ein aufwendiges wissenschaftlich entwickeltes Verfahren mit der Einfachheit einer wartungsfreien “standalone“ Anwendung, die sich innerhalb von Minuten produktiv einsetzen lässt.

AnswerWIN und AnswerXLS beziehen wie keine zweite Call Center Software konsequent verlorene Anrufe in die Prognose, Planung und Optimierung ein. Grund: CC-Logic ist überzeugt, dass verlorene Anrufe *die* zentrale Steuerungsgröße im Call Center ist, weil hinter jedem verlorenen Anruf ein verlorener Auftrag oder gar ein verlorener Kunde stehen kann.

AnswerWIN und AnswerXLS ergänzen sich gegenseitig. Während AnswerWIN eine benutzergeführte Nutzung mit eigener GUI bietet, ermöglicht AnswerXLS die flexible Verwendung des kompletten Funktionsumfangs innerhalb von hauseigenen Excel-Tabellen.

Damit bieten AnswerWIN und AnswerXLS insgesamt ein sehr gutes Preis-/Leistungsverhältnis.

Das Prognoseverfahren

Kernstück von AnswerWIN und AnswerXLS ist das eigens entwickelte Prognoseverfahren, das mit Hilfe der Eingabeparameter die Ergebnisparameter berechnet und danach für die verschiedenen Funktionen auswertet. Das Prinzip des Verfahrens ist Folgendes:

Zunächst werden die verlorenen Anrufe durch iterative (wiederholte) Anwendung einer speziell entwickelten Formel berechnet. In diese Formel fließen sowohl die Wartetoleranz ein als auch die Wahrscheinlichkeit, dass ein Anrufer zu einem späteren Zeitpunkt erneut anruft, nachdem er zuvor während der Wartezeit aufgelegt hat.

Mehrere Iterationen sind deshalb erforderlich, weil die verlorenen Anrufe zu einer Reduzierung des Verkehrsaufkommens führen und damit zu einer geänderten Ausgangssituation.

Nachdem durch diesen Prozess ein Gleichgewicht für die verlorenen Anrufe gefunden ist, werden im letzten Schritt die restlichen Parameter (Service Level, Auslastung, etc.) auf Basis des reduzierten Verkehrsaufkommens mit dem Erlang C Verfahren berechnet.

Damit spielt Erlang C innerhalb von AnswerWIN und AnswerXLS auch eine Teilrolle; der Fehler einer ausschließlichen Anwendung von Erlang C ist jedoch behoben.

Produktvertrieb



Um die Zufriedenheit unserer Kunden zu garantieren, kann der volle Funktionsumfang von AnswerWIN vor der Kaufentscheidung 4 Tage kostenlos und unverbindlich getestet werden.
Sie gehen kein Risiko ein!

Die kostenlose Version erhalten Sie per Download von der Homepage von CC-Logic (<http://www.cclogic.de>) oder auf CD-ROM gegen eine Gebühr von 8 Euro.

Um das Programm nach Ablauf der Testperiode weitzernutzen zu können, muss ein Registrierschlüssel eingegeben werden. Diesen erhalten Sie bei Registrierung zusammen mit der Softwarelizenz von CC-Logic.

Pro Arbeitsplatz, an dem die Software genutzt wird, ist eine separate Lizenz erforderlich.

Eine Lizenz von AnswerWIN kostet 498 Euro. AnswerXLS kostet 898 Euro. Das Kombi-Paket, bestehend aus AnswerWIN und AnswerXLS kostet 1095 Euro (Sie sparen über 300 Euro im Vergleich zum Einzelkauf von AnswerWIN und AnswerXLS).

Der Kauf einer Lizenz berechtigt zu kostenlosen Updates des Programms per Download und zu Produkt-Support.

*Die Excel Add Ins werden nur im Zusammenhang mit einer Lizenz geliefert.

Kontaktinformation



Sämtliche Produktinformationen und Möglichkeiten zum Download der kostenlosen Demoversion und zur Bestellung/Registrierung finden Sie auf unserer Homepage:

<http://www.cclogic.de>

Darüberhinaus erreichen Sie uns wie folgt:

CC-Logic, Jens Weisbrodt
Eschersheimer Landstr. 119
60322 Frankfurt am Main
Tel.: 069-59795466
Fax: 0911-3084493308
E-Mail: jens.weisbrodt@cclogic.de