

# Workforce Optimization

## Die Herausforderung für Unternehmen

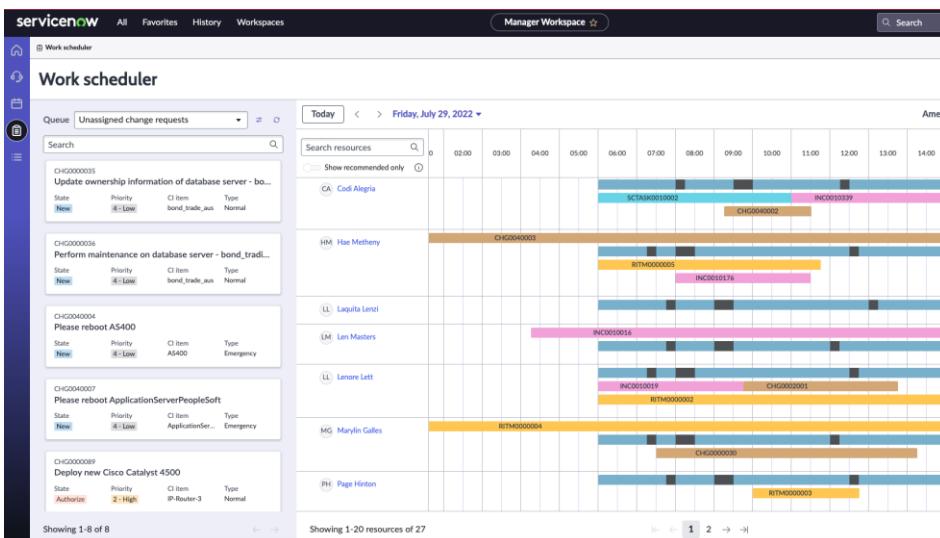
Manager verbringen heute viel Zeit damit, Daten zusammenzutragen, und unflexible Tools erschweren es ihnen, die Leistung ihrer Teams zu verbessern. Sie werden dadurch gebremst, dass sie Informationen und Berichte aus unterschiedlichen Systemen abrufen müssen, um sich einen Überblick über historische und Echtzeitdaten zu verschaffen. Dieser mühsame, manuelle Prozess frustriert die Manager und demotiviert die Service Desk-Mitarbeiter.

## Die ServiceNow-Lösung

Durch die Optimierung von Zeitplänen und Arbeitszuweisungen steigert ServiceNow Workforce Optimization (WFO) die Leistung von Serviceteams. Die Mitarbeiter sehen nahezu in Echtzeit, welche Aufgaben anstehen, und können auf die Tools zugreifen, die sie für die Erledigung ihrer Arbeit brauchen – alles in einem Arbeitsbereich. Die Lösung ist ideal für Manager, Vorgesetzte und Mitarbeiter. Sie erhöht die Arbeitsqualität und Effizienz der Servicemitarbeiter und verbessert die Teamzufriedenheit.

WFO ist eine zentralisierte Lösung, mit der Manager ihr Personal verwalten, überwachen und unterstützen können. Die eingehenden Aufgaben können über mehrere Kanäle nachverfolgt werden, einschließlich Telefon – dank unserer App für Sprachfunktionen. Manager erhalten so einen Überblick über die Leistung ihrer Teams und können Leistungsziele für Arbeitsgruppen und einzelne Mitarbeiter setzen. Anhand historischer Daten prognostizieren sie die Mitarbeiterleistung und geben Empfehlungen für neu zu erwerbende Kompetenzen ab. Mithilfe von Warteschlangen werden Aufgaben zu den richtigen Service Desk-Mitarbeitern weitergeleitet, basierend auf Gruppenzuweisung, Kapazität, Arbeitseinteilung und Kompetenz. Manager haben die Möglichkeit, die Interaktionen ihrer Mitarbeiter zu verfolgen, Feedback in Form von Bewertungen abzugeben und Coachingangebote für die Schulung ihre Teams bereitzustellen. Die Mitarbeiter können ihrerseits Feedback zur Effektivität des erhaltenen Coachings abgeben.

Teams und Manager können alle Dienstpläne und Schichtzuteilungen von einem zentralen Ort aus verwalten. Sie können Schichten anzeigen und dem Arbeitsaufkommen entsprechend ändern und neu planen. Der Zugriff auf alle Pläne, einschließlich Urlaubsanträgen und Schichttausch-Genehmigungen, erfolgt über dieselbe Anwendung.



Manager und Coaches können Mitarbeitern Kurselemente zuweisen, damit sie sich die nötigen Kompetenzen aneignen.

## Überblick

Verfügbar als Teil der Pakete IT Service Management (ITSM) Enterprise, HR Service Delivery (HRSD) oder Customer Service Management (CSM) Enterprise.

## Vorteile

### Höhere Teamproduktivität

Sie erhalten für jeden Kanal eine Echtzeitanzeige aller Aufgaben, Eskalationen und KPIs, sodass Sie Anpassungen zur Leistungsoptimierung vornehmen können.

### Mitarbeiterbedarf genau prognostizieren

Mithilfe von Modellen für unterschiedliche Arbeitsaufkommen können Sie die Teamauslastung analysieren und bei Bedarf mehr Mitarbeiter zuteilen.

### Daten teamübergreifend nutzen

Sorgen Sie dafür, dass Ihre Teams auf alle Daten zugreifen können, und verwalten Sie sowohl reguläre Arbeitsschichten als auch Bereitschaftsschichten an einem zentralen Ort. Verfolgen Sie Personalpläne, Schichttausch und Urlaubsanträge nach.

### Mitarbeiterkompetenz erweitern

Ermöglichen Sie es Ihren Mitarbeitern, die für ihre Arbeit erforderlichen Kompetenzen sowohl auf internen als auch auf externen Lernplattformen zu erwerben.

### Der Unterschied mit ServiceNow

Eine zentrale Datenquelle für die anstehende Arbeit über alle Kanäle hinweg

Native Integration von Arbeit, Dienstplänen, Berichten und Coaching

Drittanbieter-Integrationen für externe Supportkanäle

Integrierte Workflows zur Nutzung der Now Plattform

## Wichtigste Merkmale

### Teamplanung

Planen Sie Schichten, Bereitschaftsdienste und Urlaubsanträge bedarfsgerecht auf einer intuitiven Omni-Channel-Oberfläche, damit stets das richtige Personal verfügbar ist.

### Leistungsberichte

Visualisieren Sie die Leistung von Teams und einzelnen Mitarbeitern anhand von tatsächlichen Betriebsdaten und nutzen Sie dynamische Filter, um wichtige Kontextinformationen zu erhalten. Zeigen Sie Detailinformationen für jeden KPI an und geben Sie Leistungsziele vor, um Fortschritte nachzuverfolgen.

### Omni-Channel-Optimierung

Überwachen Sie Konversationen, analysieren Sie Sprachaufnahmen und verfolgen Sie die Mitarbeiterauslastung über alle Kanäle hinweg nach.

### Coaching und Kompetenzerweiterung

Steigern Sie mithilfe von Coaching die Arbeitsqualität der Mitarbeiter. Analysieren Sie mit Predictive Intelligence die Fälle, an denen ein Mitarbeiter gearbeitet hat, um passende Schulungsthemen vorzuschlagen. Bieten Sie dann basierend auf den Empfehlungen Coaching an, damit sich der Mitarbeiter neue Kompetenzen aneignen kann.

### Kompetenzbasierte Weiterleitung

Identifizieren Sie mithilfe von Regeln und Spracherkennung automatisch, welche Kompetenzen für die Bearbeitung eines neuen Incidents erforderlich sind, und leiten Sie den Incident dann an den geeigneten Mitarbeiter weiter.

### Bidirektionales Coaching

Coaches können bewerten, wie ein Mitarbeiter mit einem Anrufer interagiert, und die Mitarbeiter können ihrerseits Feedback zur Effektivität des Coachings geben. Coaches können die Leistung ihrer Teams mithilfe von Umfragen bewerten, Verbesserungsmöglichkeiten ermitteln und Schulungen zuweisen. Auszubildende können Schulungsangebote wahrnehmen, um Kompetenzlücken zu schließen, und so die bestmögliche Ausbildung sicherstellen.

### Mitarbeiterbindung

Befähigen Sie Ihre Mitarbeiter, ihre Entwicklung und Karriere mit selbst gewählten Lernpfaden und -kursen auf der Grundlage ihrer Präferenzen zu steuern. Erzielen Sie eine größere Mitarbeiterzufriedenheit, indem Sie es ihnen ermöglichen, ihre Schichtwünsche unkompliziert an Themen und Arbeitszeiten auszurichten.

### Warteschlangenmanagement

Verfolgen Sie nach, wie sich Aufgaben durch die Zuweisungswarteschlange bewegen, und reagieren Sie in Echtzeit auf Eskalationen. Sie können Wartezeiten überwachen und Service Desk-Mitarbeiter bei langen Anrufen unterstützen.

### Lernmanagement-Integrationen

Weisen Sie Mitarbeitern Schulungsinhalte auf internen und externen Lernplattformen zu, und überprüfen Sie die Lernfortschritte. Erweitern Sie das Angebot an Schulungskursen, die Manager ihren Mitarbeitern zuweisen können. Verfolgen Sie nach, wie Ihre Mitarbeiter das Schulungsangebot nutzen, um die Effektivität der Kurse zu beurteilen.

### Prognosen zum Arbeitsaufkommen

Manager können Prognoseparameter basierend auf historischen Trends festlegen und bei Bedarf manuell anpassen, um die Genauigkeit zu verbessern. So können Manager sicherstellen, dass ihre Service Desks ausreichend mit Personal besetzt sind, Spitzenzeiten voraussagen und Prognosen auf Stundenebene visualisieren.

### Fähigkeitenmanagement

Verschaffen Sie sich Einblick in wichtige Statistiken zu jeder Kompetenz, wie beispielsweise der durchschnittlichen Zeit bis zur Lösung (MTTR) für relevante Aufgaben. Bestimmen Sie besonders kompetente Mitarbeiter und analysieren Sie weitere Faktoren, um sicherzustellen, dass das Team erfolgreich arbeiten kann.

### Weitere Informationen zu

[Workforce Optimization](#)

## Geschätzte Kosteneinsparungen durch Workforce Optimization

### Warteschlangenmanagement:

**60 % schnellere**

Weiterleitung

### Planungseffizienz:

**104 Stunden weniger**

**Zeitaufwand** pro Mitarbeiter jährlich

### Niedrigere Schulungskosten:

**10 % geringere**

Fluktuation im ersten Jahr und **3.567 US-Dollar** weniger Onboarding-Kosten pro Mitarbeiter

### Berichterstellung:

**83 Stunden** Einsparung bei der Erstellung von Berichten wie jährlichen Mitarbeiterbeurteilungen