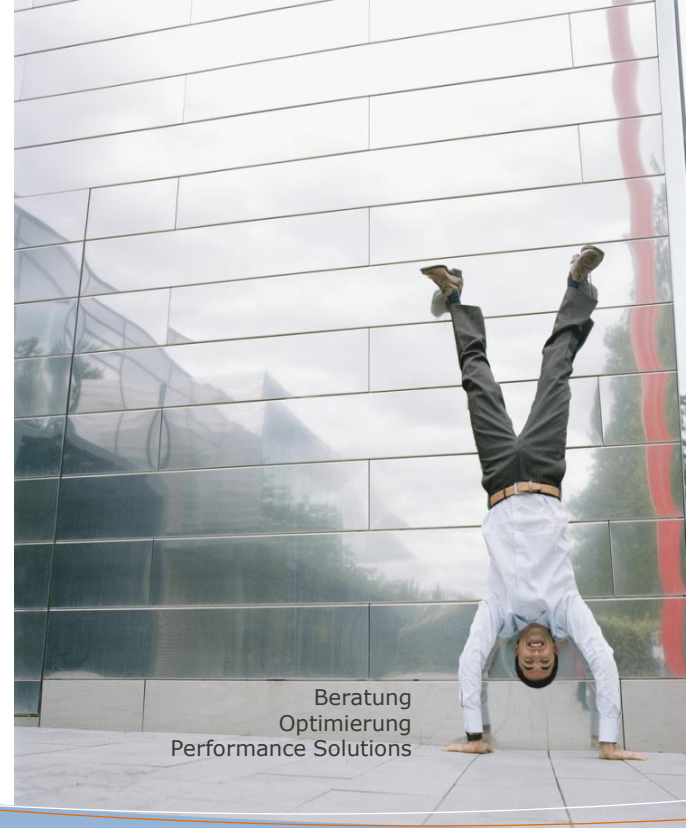


ICC

INTELLIGENT COMPLETE CONTROL



Beratung
Optimierung
Performance Solutions

CONTACT CENTER
PERFORMANCE SOLUTIONS

Extraday Forecast

GENAUERE PROGNOSEN DURCH
KOMPLEXE MODELLIERUNG

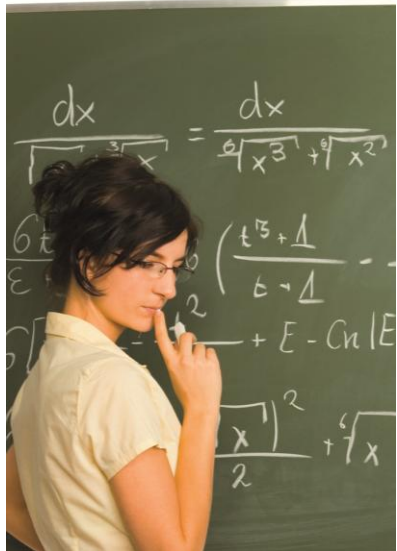
HÖHERE PLANUNGSSICHERHEIT FÜR DIE MITARBEITER

- Optimierter Volumen-Forecast als Basis für Personaleinsatzplanung
- Grundlage hierfür sind historische Daten (z.B. ACD-Daten der letzten drei Jahre) unter Anwendung von komplexen mathematischen Verfahren
- Berücksichtigung von weiteren Einflussfaktoren wie Marketing-Kampagnen, saisonale Effekte wie Ferien oder auch Wetterdaten

Flexible Forecast-Lösung

BASIS JEDER ERFOLGREICHEN PLANUNG UND HOHER PERFORMANCE

- Optimierte Auslastung
- Verbesserte Erfüllung der Servicevereinbarungen
- permanentes Entgegensteuern am Produktionstag wird deutlich reduziert oder entfällt



MULTIVARIATE PROGNOSE

Multivariate Prognose als Basis für eine breite Sichtweise auf Ihr Geschäft:

Der ICC Extraday Forecast berücksichtigt alle Einflussfaktoren so, wie sie in Ihrem Tagesgeschäft tatsächlich auftreten. Die können z.B.

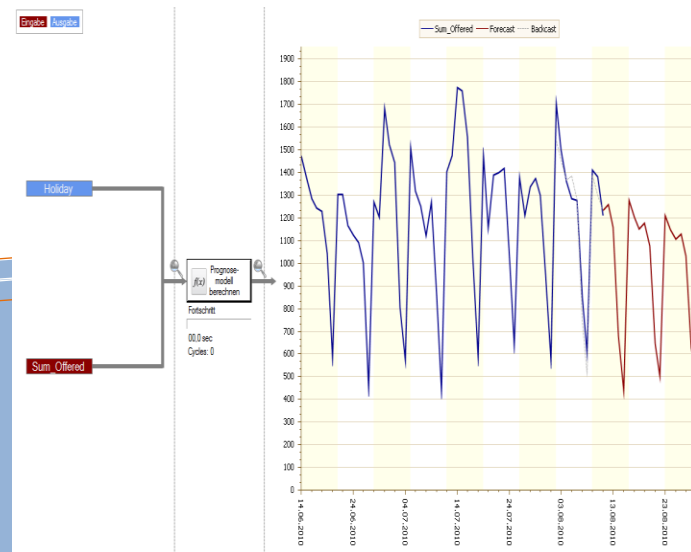
E-Mail-Kampagnen, Aktionen oder saisonale Effekte (Wetter, Ferien, Feiertage) sein.

Weitere „exogene Faktoren“ können dem System individuell zugefügt werden.

ALLES GANZ EINFACH!

Trotz der verwendeten komplexen mathematischen Modelle und der zahlreichen historischen Zeitreihen, ist die Anwendung des Systems erstaunlich einfach.

Probieren Sie es aus!



GUTE VORBEREITUNG ERSETZT DIE NACHARBEIT

- Hochflexible und performante Personaleinsatzplanung
- Berücksichtigung der gesetzlichen Vorschriften
- Planung nach festen oder flexiblen Verfügungszeitmodellen
- Multiskillverplanung
- Sockel-/Peak-Planung mit automatischer Sockelberechnung
- Berücksichtigung von Teamrotationen, Fahrgemeinschaften, Bus-Verbindungen und weiteren Sonderfaktoren

Intelligente Planung

FREIE GESTALTUNG DER REGELN

- Flexibel erweiterbares Regelwerk
- Berücksichtigung von Mitarbeiterwünschen
- Elektronische Schichttauschbörse für Mitarbeiter

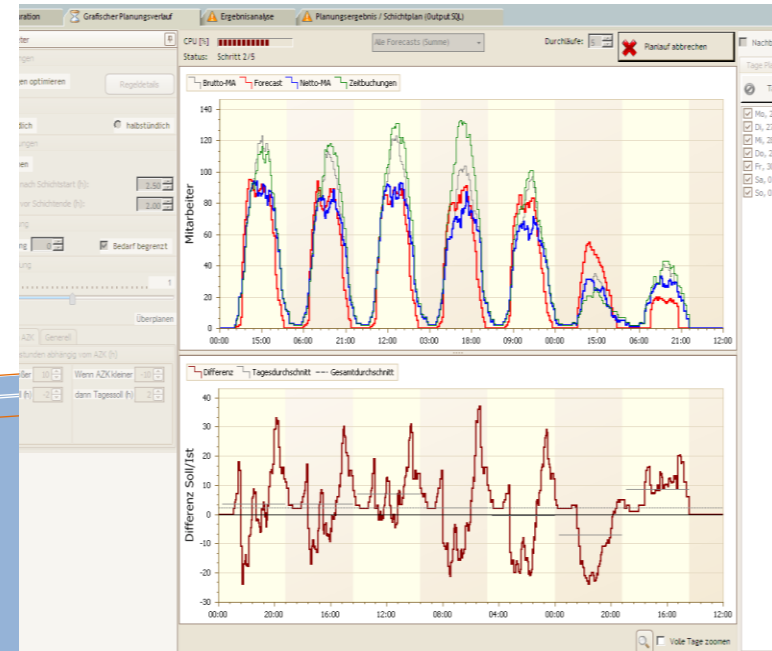
WIRTSCHAFTLICHKEIT AUF KNOPFDRUCK

Ausschlaggebend für den wirtschaftlichen Erfolg sind sowohl die Personaleffizienz als auch die Zufriedenheit der Mitarbeiter.

Die von uns entwickelten Algorithmen sind auf die wirtschaftlich bestmögliche Erfüllung der Forecasts ausgelegt.

Durch ein hochflexibles Logikmodell und die Berücksichtigung von Mitarbeiterwünschen wird zusätzlich der Faktor Mensch in den Vordergrund gestellt.

Das Ergebnis ist ein auf Wirtschaftlichkeit und Mitarbeiterzufriedenheit optimierter Personaleinsatzplan.



GEBALLTE INFORMATIONEN

- Arbeitszeitkonto
- Schichtpläne
- Übersicht erfasste Zeiten
- Eingabe von Wunschzeiten
- Alle eigenen Auswertungen können per E-Mail verschickt werden

AUS EINER HAND

Im Mittelpunkt der Produktion steht der Mitarbeiter. Damit er effizient und motiviert arbeiten kann, benötigt er alle wichtigen Informationen und Arbeitsmittel im schnellen Zugriff.

Wir haben diese wichtige Feinheit erkannt und den Infopool zum zentralen Instrument für den Kundenberater gemacht.

Zentrale Sicht auf alles Erforderliche

PORTAL ZU WEITEREN MODULEN

- Zeiterfassung über Web-Frontend
- Vorgangserfassung und -qualifizierung über Tree- und Box-Qualifier
- Kunden- und Mitarbeiterumfragen im Survey-Qualifier
- Schichten einfach tauschen



The screenshot displays the Infopool web portal interface. At the top, there is a navigation bar with the ICC logo (INTELLIGENT COMPLETE CONTROL) and the user's name 'Hilfs-LehrXXL'. The main content area is divided into several sections:

- Zeiterfassung für (LohnportID: ...)**: Shows the current date and time, and buttons for 'Kurzpause beginnen', 'In die Pause gehen', and 'Kommen'. Status: nicht angemeldet.
- Pausen-Übersicht! (lt. aktuellem Plan)**: A table showing pause requests and durations.
- Eigene Zeitbuchungen**: A table with columns 'Von', 'Bis', and 'Buchungstyp'. Note: Es sind keine Datensätze zur Anzeige vorhanden.
- Für heute geplante Aktivitäten**: A table with columns 'Von', 'Bis', 'Projekt', and 'Aktivität'.
- Status Schichttauschbörse**: A table showing the number of offers and requests.
- Arbeitszeit- und Urlaubsinformation**: A table showing weekly working time, total hours, and vacation days.
- Stand der Planung**: A message at the bottom of the page.

Performance-Dashboard

WIRTSCHAFTLICHKEIT DURCH
TRANSPARENZ

STEUERUNG FÜR MANAGER

- Zusammenführung von ACD-, Produktions- und Wirtschaftlichkeits-Kennziffern
- Grafische Darstellung von Performance-Abweichungen durch Soll-/Ist-Abgleiche
- Wesentliches Steuerungs- und Reporting-Tool auf Management-Ebene

Den Durchblick behalten

FINANCIAL KPIs

- Echtzeitdarstellung der Wirtschaftlichkeit auf Knopfdruck
- Lohnkosten und Umsätze
- Umsatz pro Stunde
- Deckungsbeiträge
- Zeitliche Entwicklung aller Werte

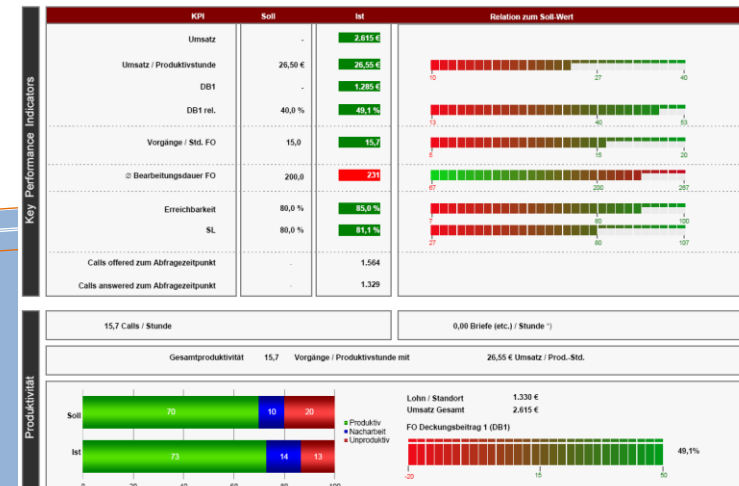
DAS RICHTIGE BILD VOR AUGEN

Für das Top-Management zählen in der Regel andere KPIs als für die operative Führung.

Mit dem Performance-Dashboard erhalten Sie per Knopfdruck zeitpunktaktuelle und inhaltlich aufbereitete Daten.

Durch die automatische Historisierung der wirtschaftlichen und produktiven Kennziffern, dient das Steuerungstool ebenfalls als Reporting und Analyse-Werkzeug.

So kann auf unterschiedlichen Ebenen und auf Basis gleicher Kennzahlen individuell zum Gesamtergebnis beigetragen werden.



AUCH DIE QUALITÄT IM BLICK BEHALTEN

- Alle relevanten Qualitäts-KPIs und Zielwerte auf einer einheitlichen, professionellen Datenbasis
- Schnelle und zielgerichtete Auswertung der Entwicklung von Qualitäts-Kennzahlen
- Definition von Ausschluss-Kriterien
- Schulungsbedarf schnell und einfach identifizieren
- Freie Skalierbarkeit über die Projekt- und Standortebene hinaus

Nicht nur die Masse macht's

MASSGESCHNEIDERTE QUALITÄT DURCH MODULAREN AUFBAU

- Individuelle Qualitätsmessverfahren
- Intuitive Qualitätsdatenerfassung
- Übersichtliche Auswertung von Qualitätsdaten
- Flexible Berechtigungsverwaltung
- Vereinbaren und dokumentieren von individuellen Zielen

QUALITÄT IM FOKUS

Die Erfüllung der vereinbarten quantitativen Ziele allein ist nicht ausreichend.

Qualität im Service ist heute ein entscheidendes Differenzierungsmerkmal!

Die individuelle Gestaltung von Qualitätsmessbögen und der darauf ausgerichteten aussagekräftigen Analysemechanismen machen das Qualitätsmanagement zum Kinderspiel.

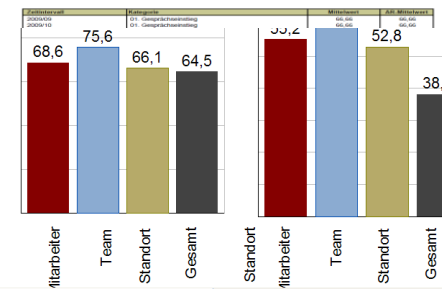
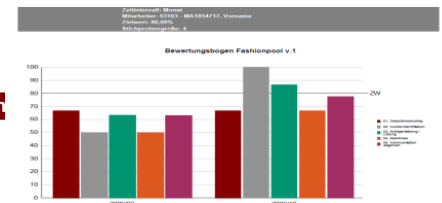
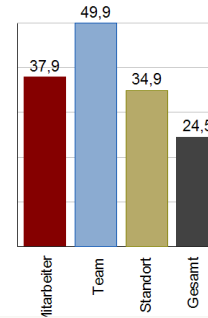
Ermitteln Sie im laufenden Betrieb Schwachstellen und Schulungsbedarf.

Dies wird vor allem Ihren Endkunden freuen!



Vergleich der Kennzahlen

1. KV Erfolgsquote nach Potential



Intelligent Business Analytics

ANALYSE & REPORTING IN 3D –
ODER MEHR, WENN SIE WOLLEN

EIN NEUER BLICK AUF IHRE DATEN

- Komplexe Analysen leicht gemacht
- Intuitive Anwendung durch „Drag and Drop“
- Freie Kombination von Kriterien und wählbarer Detaillierungsgrad

AUF JEDE FRAGE EINE ANTWORT

Bei der benötigten Vielzahl von Analysen und Statistiken ist es nicht leicht den Überblick zu behalten.

Unsere OLAP-Cubes bieten Ihnen völlig freie Hand bei der Analyse Ihrer Zahlen.

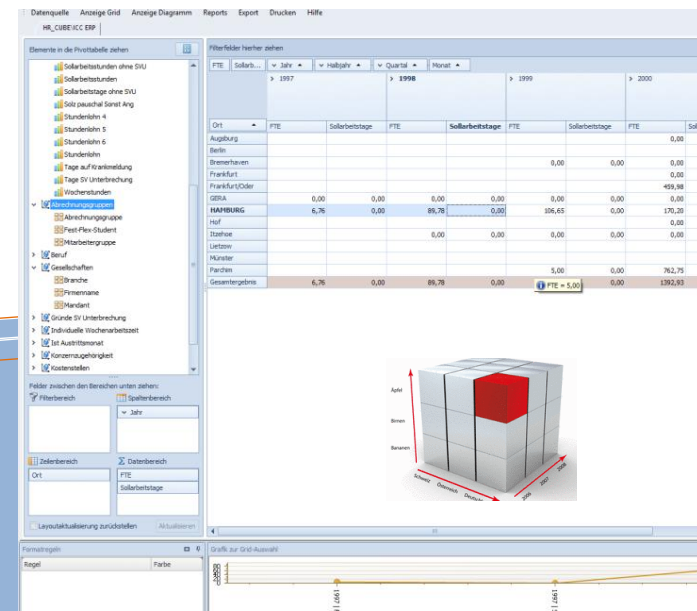
Ohne Vorkenntnisse können Sie z.B. Produktions- und HR-Kennzahlen professionell und unabhängig zueinander in Relation setzen und erhalten dadurch einen völlig neuen Blick auf Ihre Daten.

Die nächste Sitzung mit der Geschäftsführung kann kommen!

Reporting in neuen Dimensionen

WICHTIGE DATEN SOFORT ZUR VERFÜGUNG HABEN

- Für Abfragen optimierte Datenstruktur
- Extrem schnelle Antwortzeiten
- Export in alle gängigen Datenformate





Vielen Dank !

D+S europe GmbH

Nils Lorenz

Mexikoring 33

22297 Hamburg

Tel: +49 40 4114 7129

n.lorenz@ds-cc.de