Telefónica

WFM vom Problem her denken

Michael Lang · CSS WFM & Planning
Peopleware WFM Kongress | 08.10.2026

Kurz zu mir

„Ich verbinde operative WFM-Praxis mit der Frage, wie wir Arbeit, Daten und Technologie sinnvoller zusammenbringen.“

STEUERN

Daten für die operative Steuerung nutzbar machen.

VERSTEHEN

Muster, Ursachen und unnötige Aufwände erkennen.

AUTOMATISIEREN

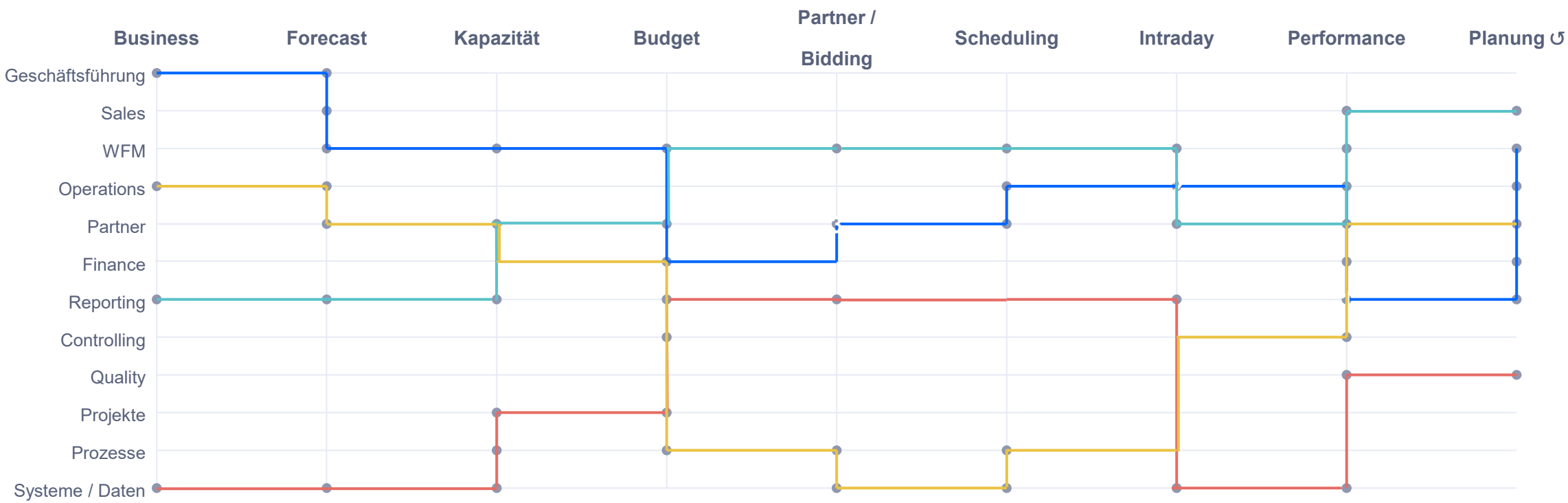
Technologie dort einsetzen, wo sie konkret Nutzen schafft.

Eigentlich ganz normal.

8 Schritte. 200 Klicks. 1 Entscheidung.

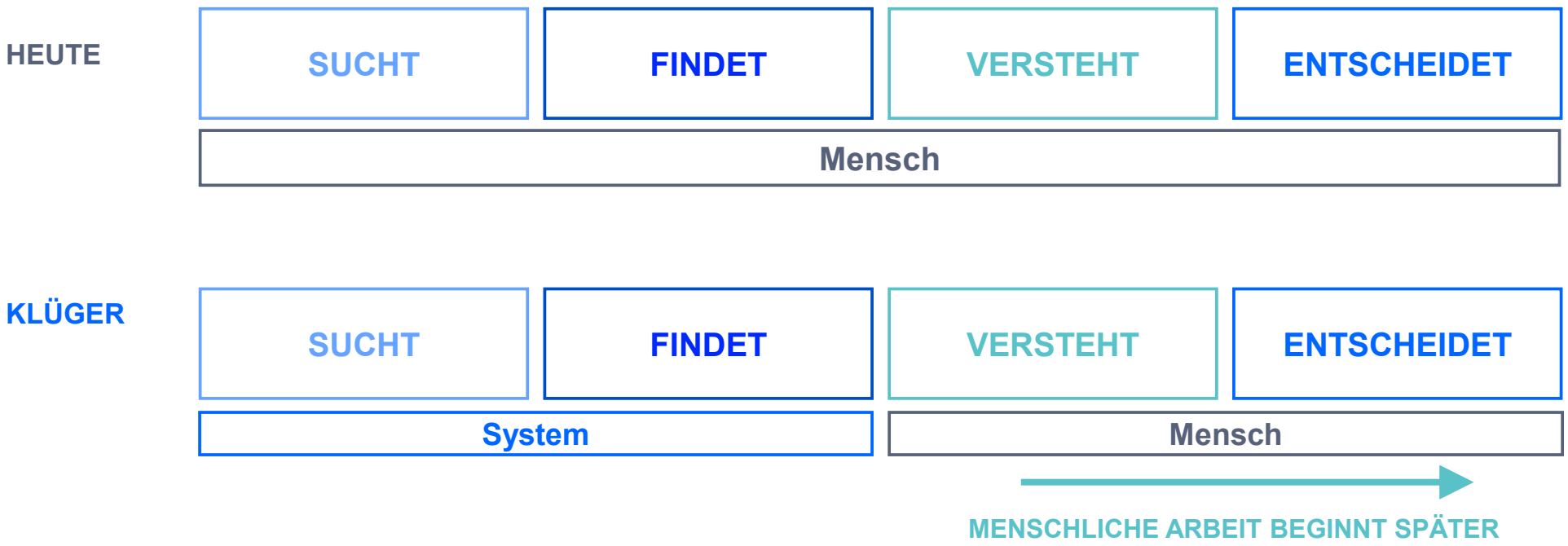
Warum machen wir das eigentlich so?

WFM ist ein Informationsfluss.



INTERESSANT WIRD ES AN DEN ÜBERGÄNGEN.

Warum muss ich danach suchen?



**„Wir automatisieren nicht die Entscheidung.
Wir verschieben den Punkt, an dem menschliche Arbeit beginnt.“**

Was kosten zehn Minuten im Livebetrieb?

Einerseits:

Tracking von 40 Hotlines

20 Chat Services

50 Mail Services

20 Partnern

In Summe 400 Worktype/
Kanal/Location Kombinationen

90% in Plan –
kritische Punkte fallen verzögert auf,
manuelle Analyse & Steuerung

Andererseits:

Automatische Bewertung der Risiken

Playbook für Ausnahmen

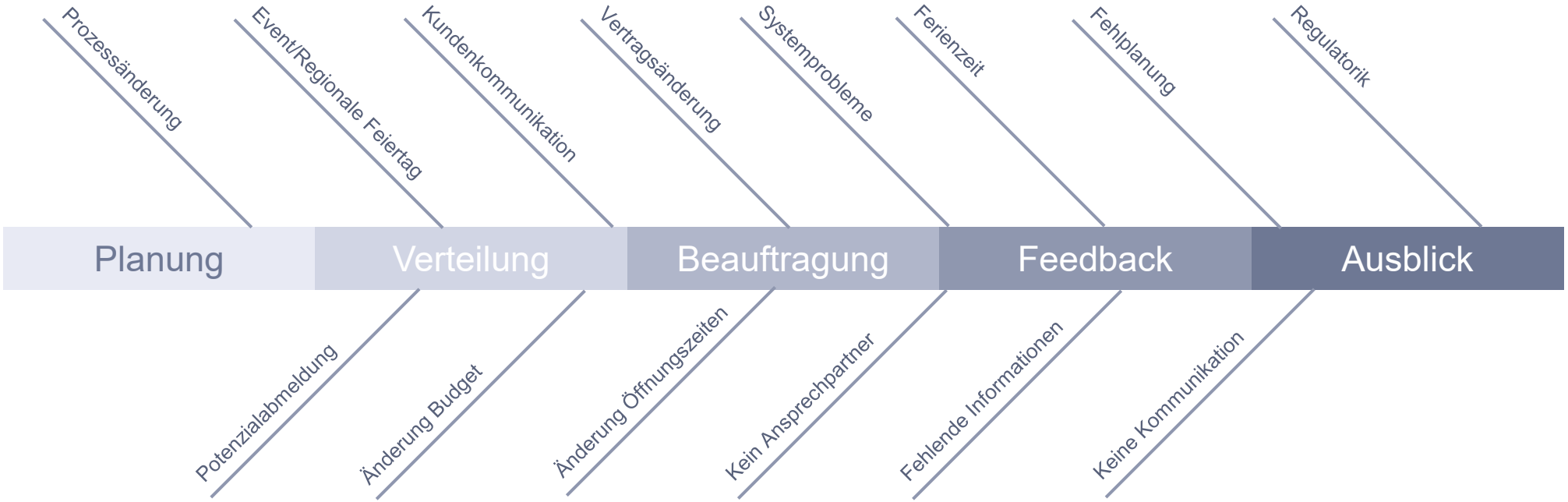
Alerts

Observation und
Management by Exception

Instant Risiko Management

Nicht mehr Informationen.
Die richtige Information zur richtigen Zeit.

Vielleicht ist der Prozess das Problem.



Schritt entfernen | **Deadlines einhalten** | **Verantwortung stärken** | **Schnittstelle schärfen** | **Standardisierung**

Nicht jedes Problem braucht KI oder Automatisierung.

Warum weichen wir ab?

Forecast	IST	Budget	Sonderkosten	What if Szenarien	Versionen

Alternative 1:

Excel-Landschaft mit 200 Verknüpfungen, 50 MB-Dateien, die alle 10 Minuten abstürzt

Alternative 2:

Eine App, die viele Daten einfacher verarbeiten kann, customizable ist und einfach Berichte liefert

KEIN HÄNDISCHES KOPIEREN, ZUSAMMENFÜHREN ODER BERECHNEN.

Wo sind Abweichungen und was bedeutet das für die Zukunft?

Immer dieselbe Frage.

Was braucht man dafür?

Das Problem erkennen.

- Neugierig bleiben
- „Warum?“ fragen
- Prozesse verstehen
- Abhängigkeiten erkennen
- Menschen & Arbeit verstehen
- Gesamtbild behalten

Technologie kann man lernen, einkaufen oder gemeinsam umsetzen.
Im ersten Schritt ist zu erkennen, wie Arbeit sich verändern sollte.

Vielen Dank für die Aufmerksamkeit

Restricted – Beschränkter Zugriff