



Call-Center Reporting

www.syntegris.de

Aufgaben eines Call-Centers



CALL-CENTER ERFÜLLEN VIELFÄLTIGE AUFGABEN

- ✓ **Informationszwecke wie Hotlines oder Produktinformationen**
- ✓ **Kundendienste**
- ✓ **Beschwerdemanagement**
- ✓ **Marktforschung, Meinungsforschung**
- ✓ **Auftrags- und Bestellannahme (Versandhäuser, Ticket Services)**
- ✓ **Rufnummernauskunft**
- ✓ **Notfall-Dienste wie z.B. ADAC, AvD, Versicherungen, u.a.**

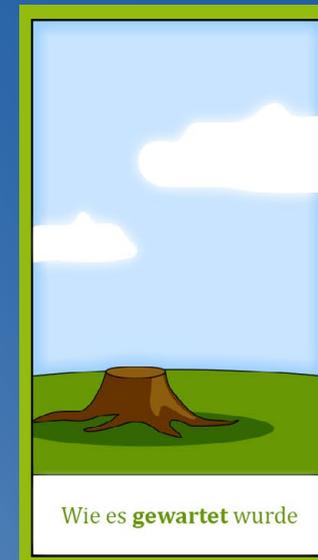
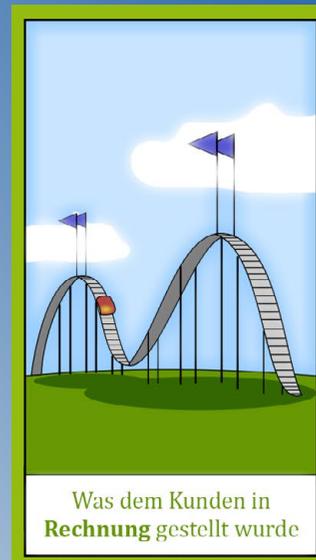
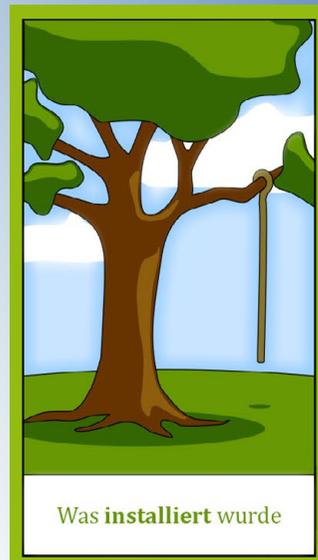
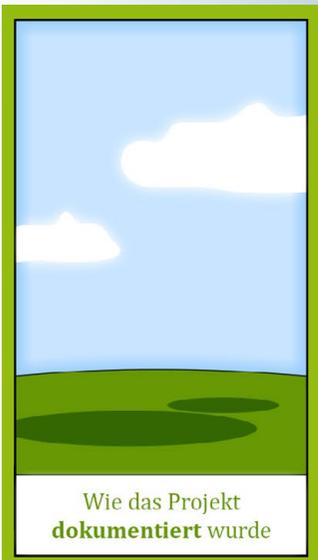
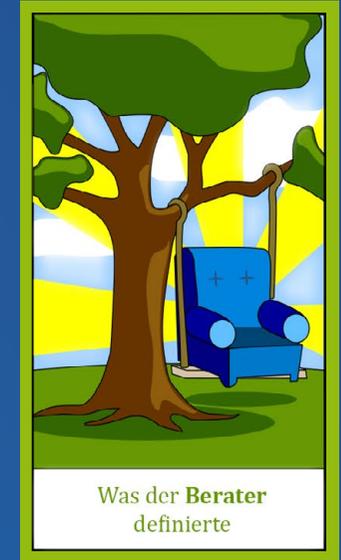
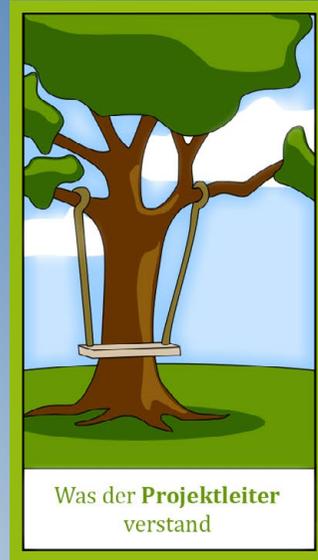
Call-Center sind Wirtschaftsfaktor



BRANCHE MIT ZUNEHMENDER WICHTIGKEIT

- ✓ *Call-Center haben inzwischen eine große branchenübergreifende Bedeutung*
- ✓ *in Deutschland werden aktuell 500 000 Menschen in 5700 Call-Center beschäftigt*
- ✓ *seit 2006 existieren branchenspezifische Ausbildungsberufe wie ‚Servicefachkraft für Dialogmarketing‘ und ‚Kaufmann für Dialogmarketing‘*

Die Sache mit der Schaukel...



Anrufablaufszenario, Schritt I



Anrufablaufszenario, Schritt II



Anrufablaufszenario, Schritt III





Gegensätzliche Erwartungshaltungen?



Optimierung – Im Kreis laufen...



Management



Management Teamleiter

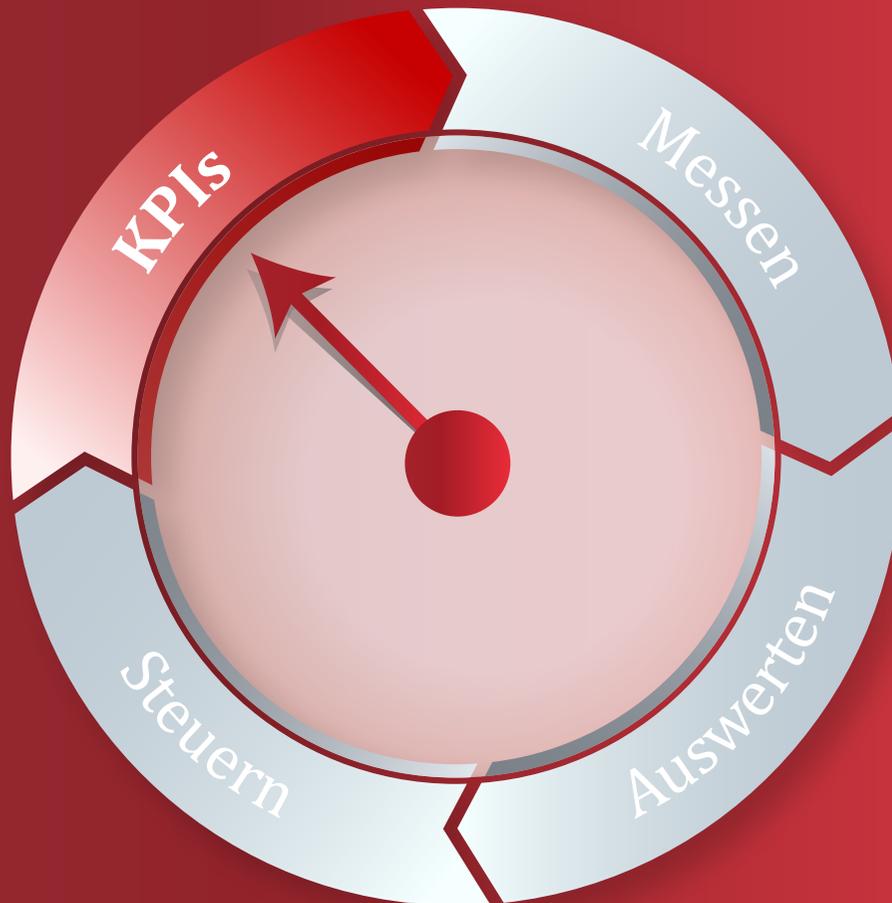


Zentrale Steuereinheit



Call-Center-Reporting

Ziele – Key Performance Indicators



SERVICELEVEL (Erreichbarkeit, z.B.: 85/20)

- ✓ Annahme von 85% der Anrufe innerhalb 20 Sekunden

AUSLASTUNG (z.B. 0,80)

- ✓ Anteil der Bearbeitungszeit an Gesamtverfügbarkeit

WAITING (z.B. 0,05)

- ✓ Anteil der Anrufer in Warteschleife

ABBRUCHQUOTE (z.B. 0,10)

- ✓ Anteil der Anrufer, welche in der Warteschleife auflegen

WEITERLEITUNGSQUOTE (z.B. 0,5)

- ✓ Anteil an Second Level Support weitergeleiteter Anrufe Warteschleife auflegen

FREIE MITARBEITER QUOTE (z.B. 0,6)

- ✓ Anteil der freien nicht in Gespräche gebundenen Agenten

Messen – Automatische Messungen

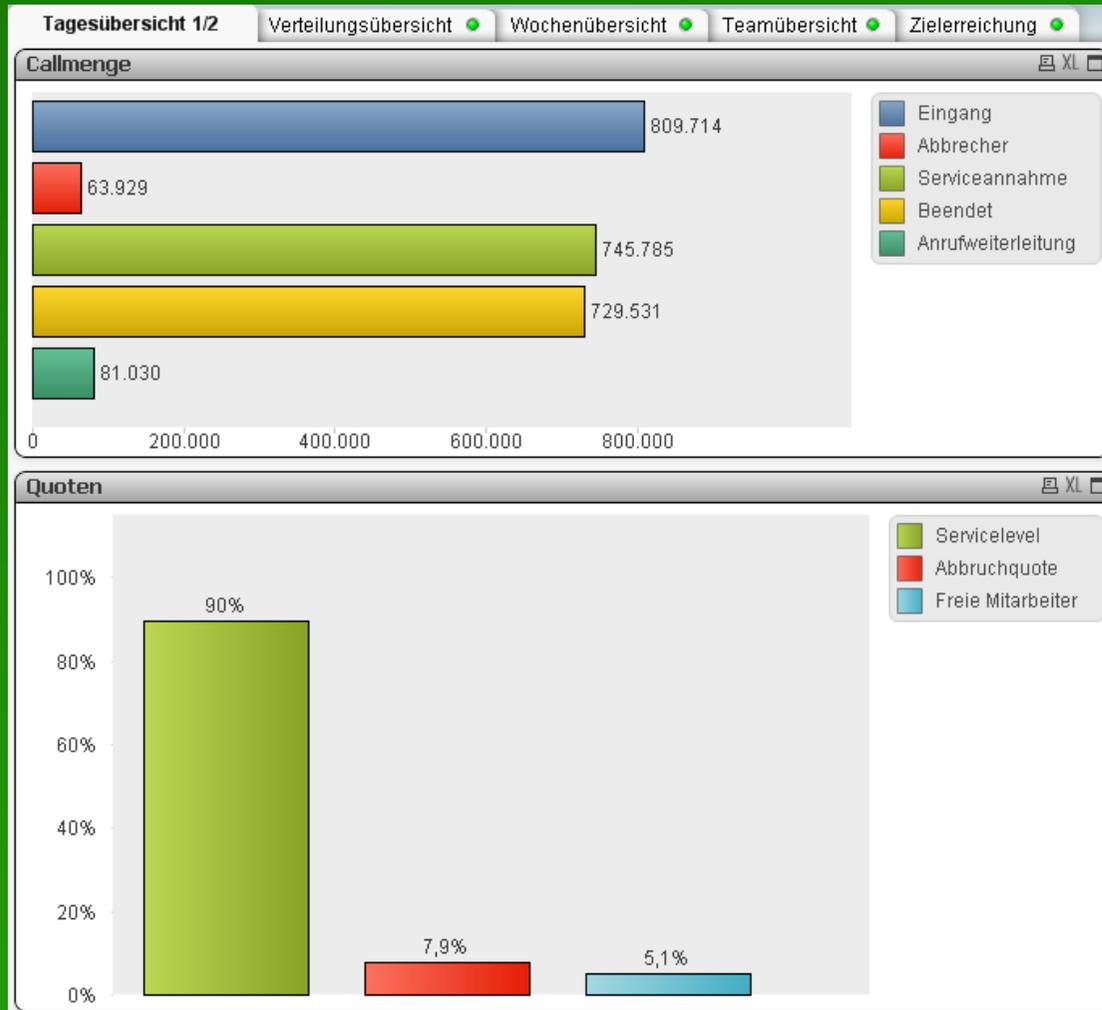


Die wichtigsten Messgrößen für das Call-Center Reporting werden vom Automatic-Call-Distribution-System (ACD) eines Callcenters automatisch erfasst.

- ✓ *Incoming (eingehende Anrufe)*
- ✓ *Drop Out (abgebrochene Anrufe)*
- ✓ *Service Entry (Serviceannahme)*
- ✓ *Forwarding (Weiterleitung an Second/ Third Level Support)*
- ✓ *Closed (beendete Anrufe)*
- ✓ *Waiting (Warteschlange)*

Alle Information werden im System in Form von Zeitstempeln abgelegt.

Auswerten – Managementübersicht



Kundenanliegen

- Auskunft
- Daten ändern
- Kündigung
- Neuvertrag
- Service
- Vertragsverlängerung

Kundensegment

- Platin
- Gold
- Silber
- Bronze

Servicezeiten

- außerhalb
- innerhalb

Organisationsstruktur

- Bestandskunden
- Neukunden

Servicrufnummer

- 0800/123456
- 0800/444444
- 0800/999977
- 0800/3332222
- 0800/44667788
- 0800/7775555
- 0800/2222000

Auswahlstatus

Felder	Werte
Call Center	Berlin
Datum	01.01.2013

Datum festlegen

01.01.2013



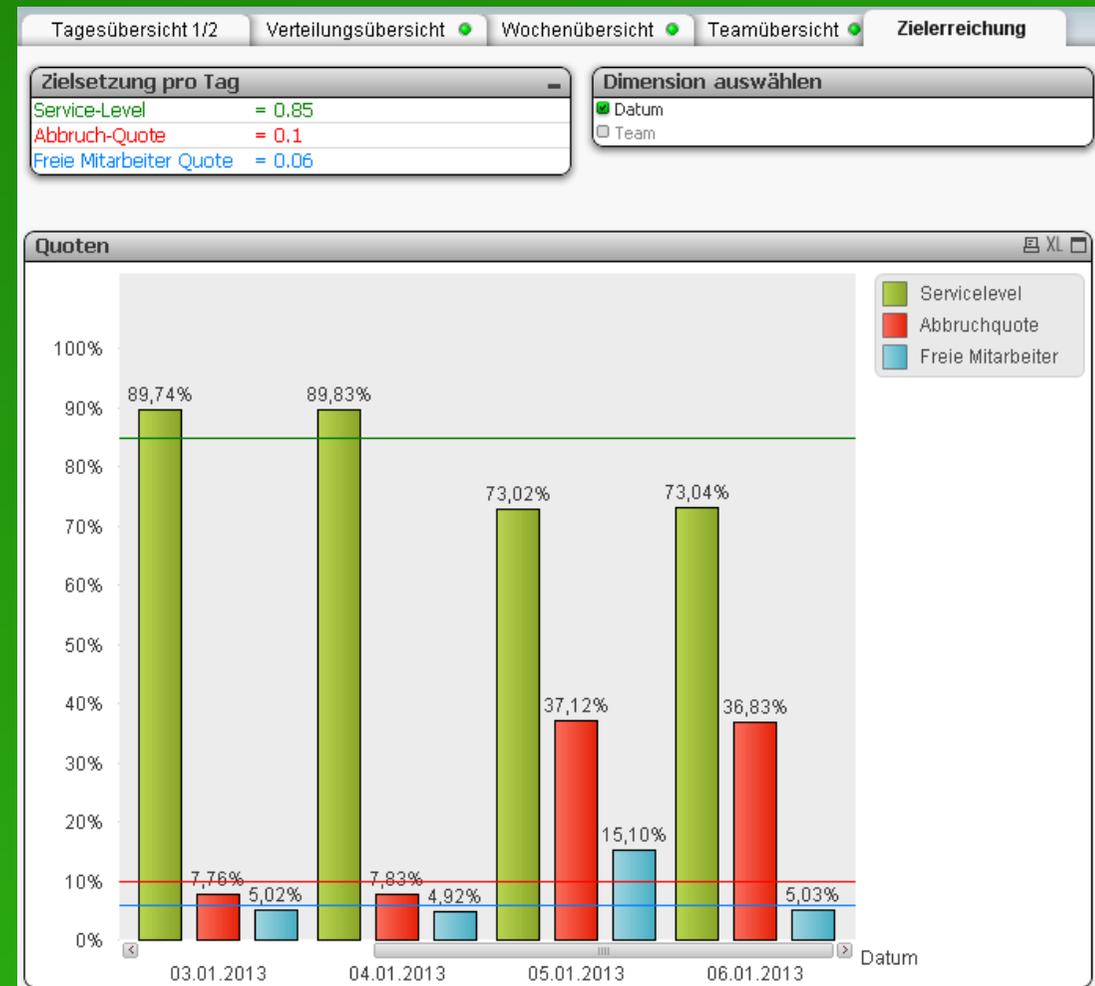
Callmenge – Kaufmännisch relevante Gesamtzahlen

Quoten – Betrieblich relevante Kennzahlen

Auswerten – Zieleübersicht



Behalten Sie den Überblick. Treffen Sie die richtigen Entscheidungen für eine optimale Auslastung und bleiben Sie flexibel bei Auftragsschwankungen.



ALLE KPIS
EINGEHALTEN

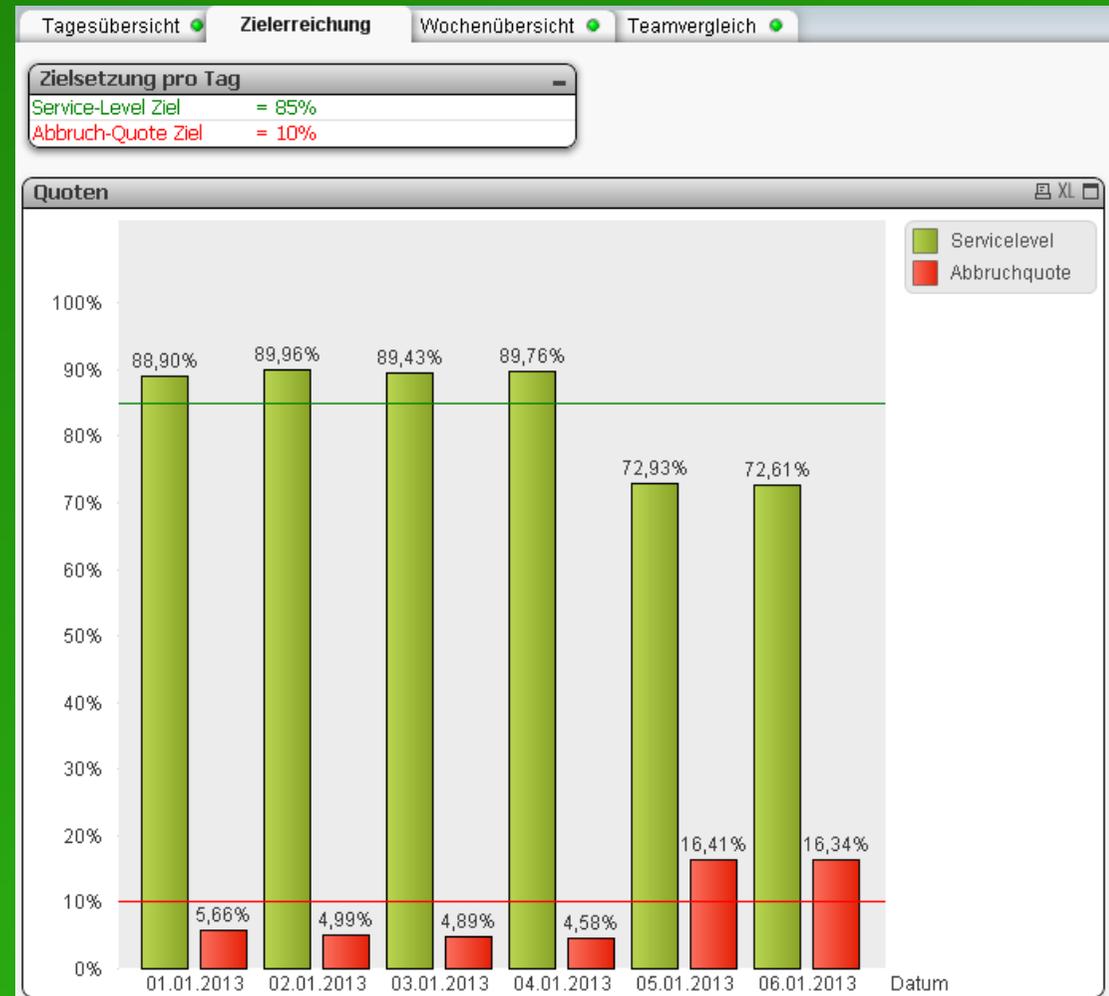
KPI ABBRUCH-
QUOTE & FREIE
MA VERLETZT

KPI ABBRUCHQUOTE
VERLETZT

Auswerten – Teamleiterübersicht



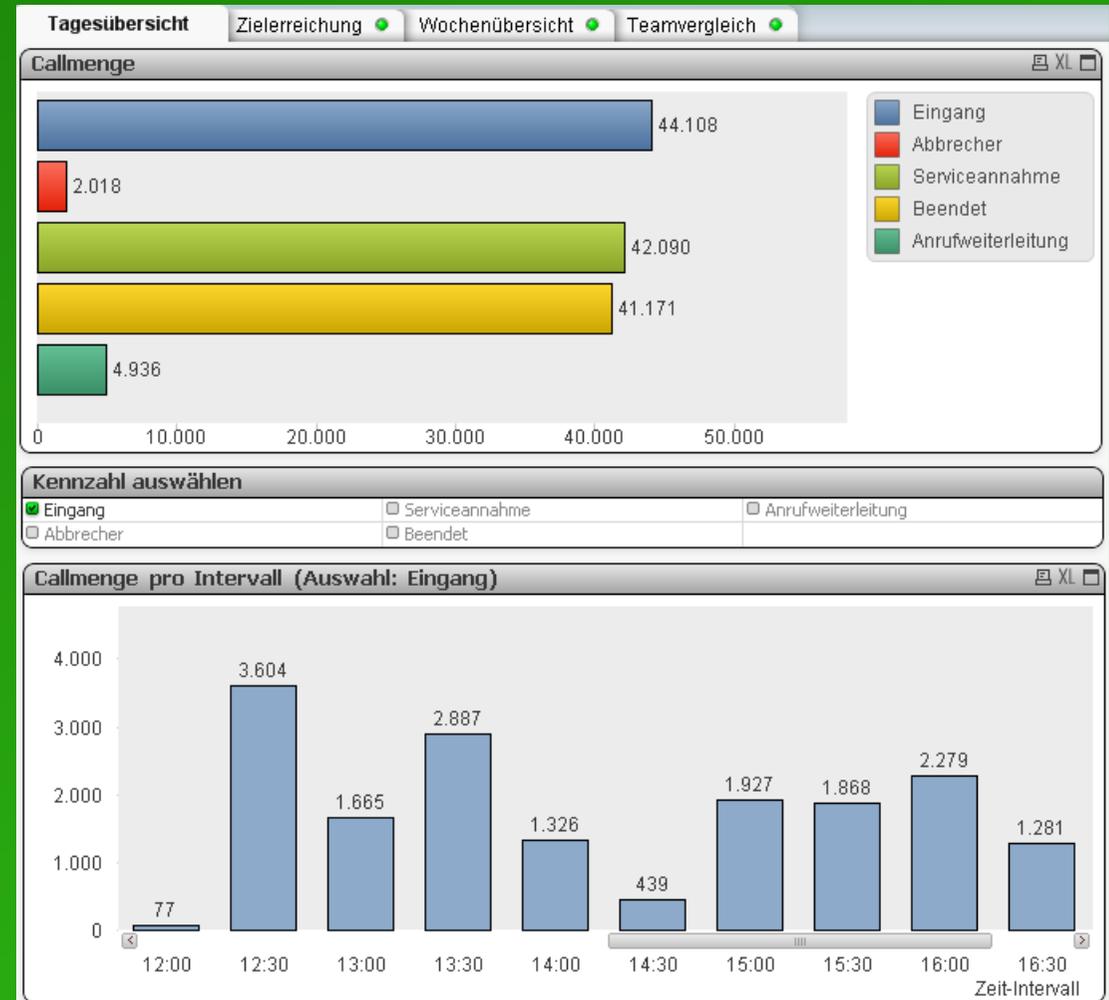
Behalten Sie Ihre Team-Zielsetzungen im Überblick und analysieren Sie die Ursachen für Abweichungen.



ALLE ZIELE ERREICHT,
KPIS EINGEHALTEN

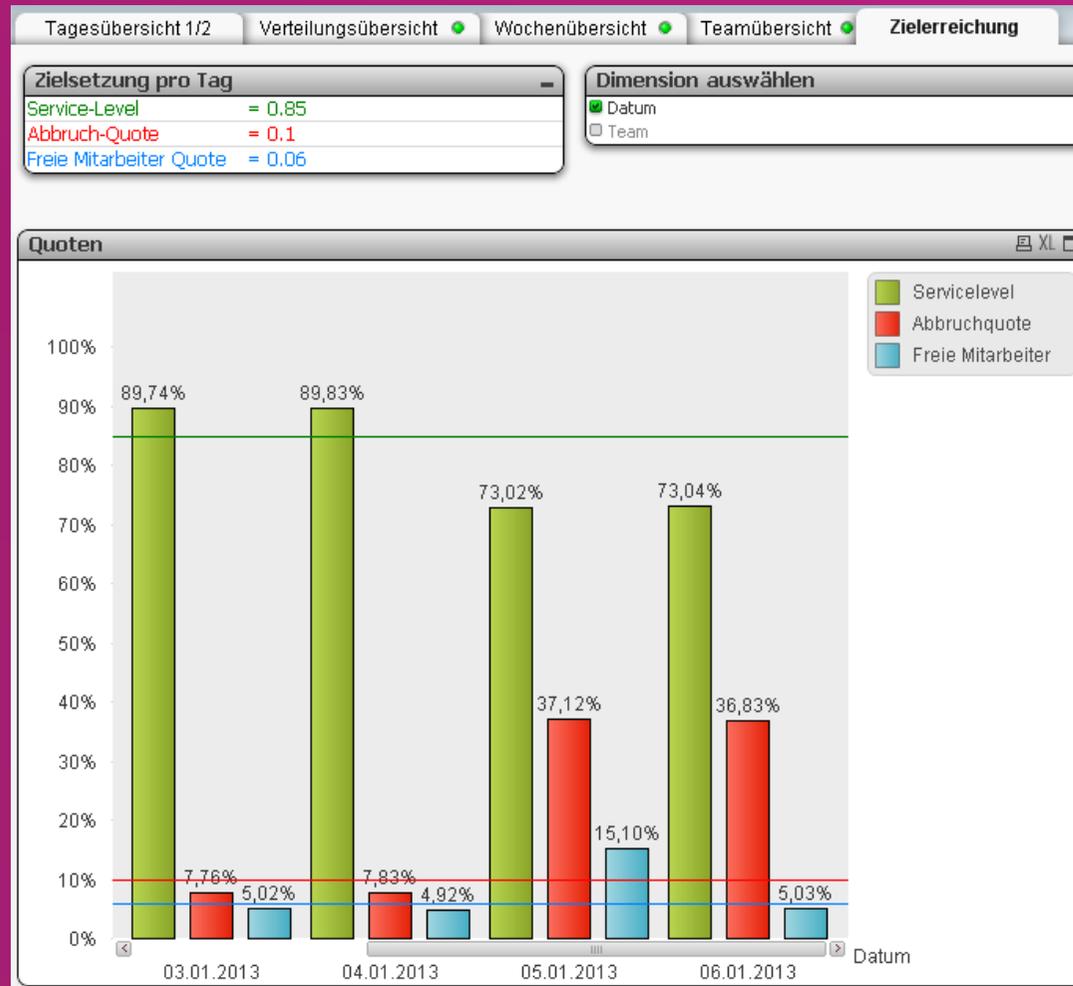
ZIELE NICHT ERREICHT,
KPIS VERLETZT

Auswerten – Teamleiterübersicht



Auswahlstatus	
Felder	Werte
Team	Berlin-Neukunden-Service1
Datum	04.01.2013
Servicezeiten	innerhalb

Detailsichten mit frei wählbarer Granularität ermöglichen eine Ursachenforschung im Sinne der Zielsetzungen.



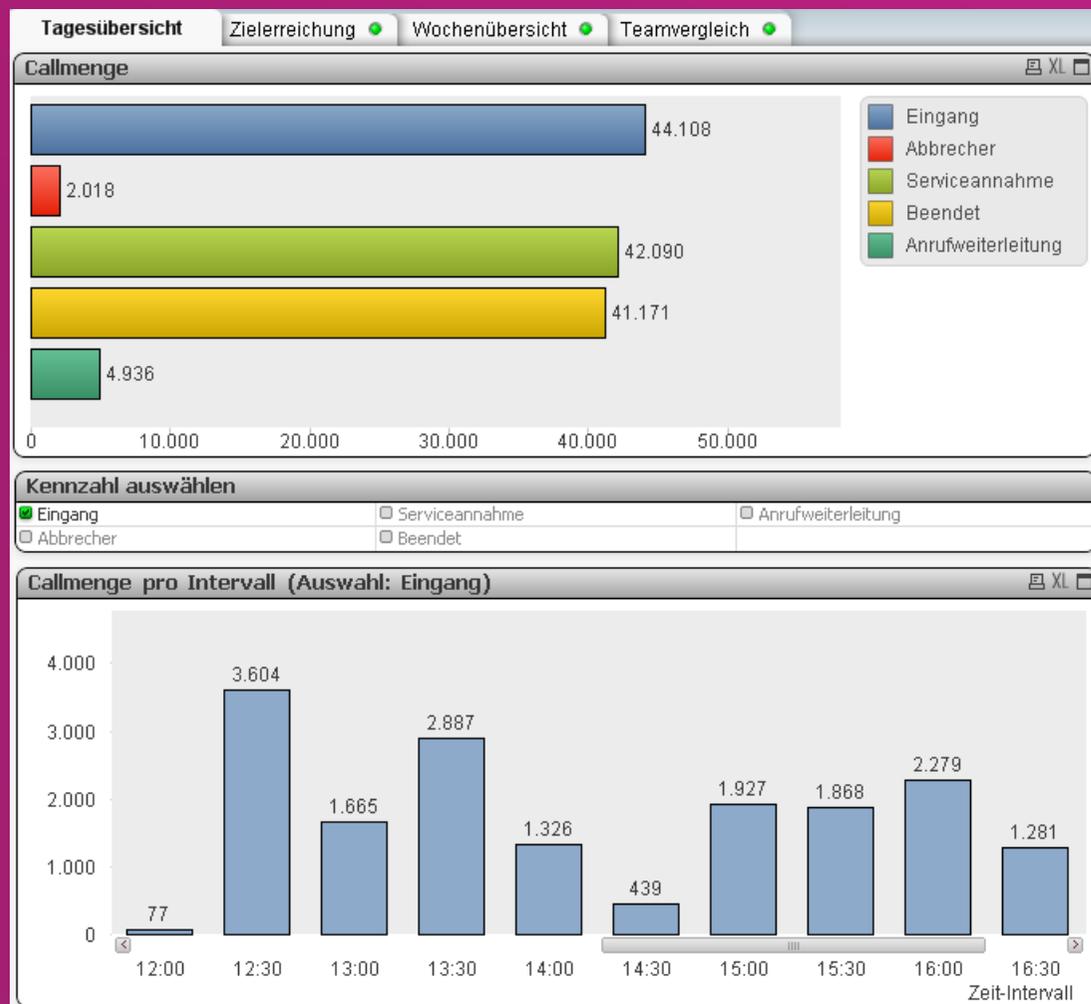
HOHE ABBRUCHRATEN

- ✓ *Optimierungsbedarf beim Personaleinsatz*
- ✓ *Schulungsbedarf (Gespräche zu lang)*

HOHE QUOTE FREIER MITARBEITER

- ✓ *Optimierungsbedarf beim Personaleinsatz*

Behalten Sie den Überblick. Treffen Sie die richtigen Entscheidungen für eine optimale Auslastung und bleiben Sie flexibel bei Auftragsschwankungen.



Auswahlstatus

Felder	Werte
Team	Berlin-Neukunden-Service1
Datum	04.01.2013
Servicezeiten	innerhalb



SCHWANKENDE AUSLASTUNGEN

- ✓ *Optimierungsbedarf beim Personaleinsatz*

HOHE WEITERLEITUNGS-QUOTE

- ✓ *Teamzusammensetzung optimieren*
- ✓ *Mitarbeiterqualifikation verbessern*

Behalten Sie den Überblick. Treffen Sie die richtigen Entscheidungen für eine optimale Auslastung und bleiben Sie flexibel bei Auftragsschwankungen.

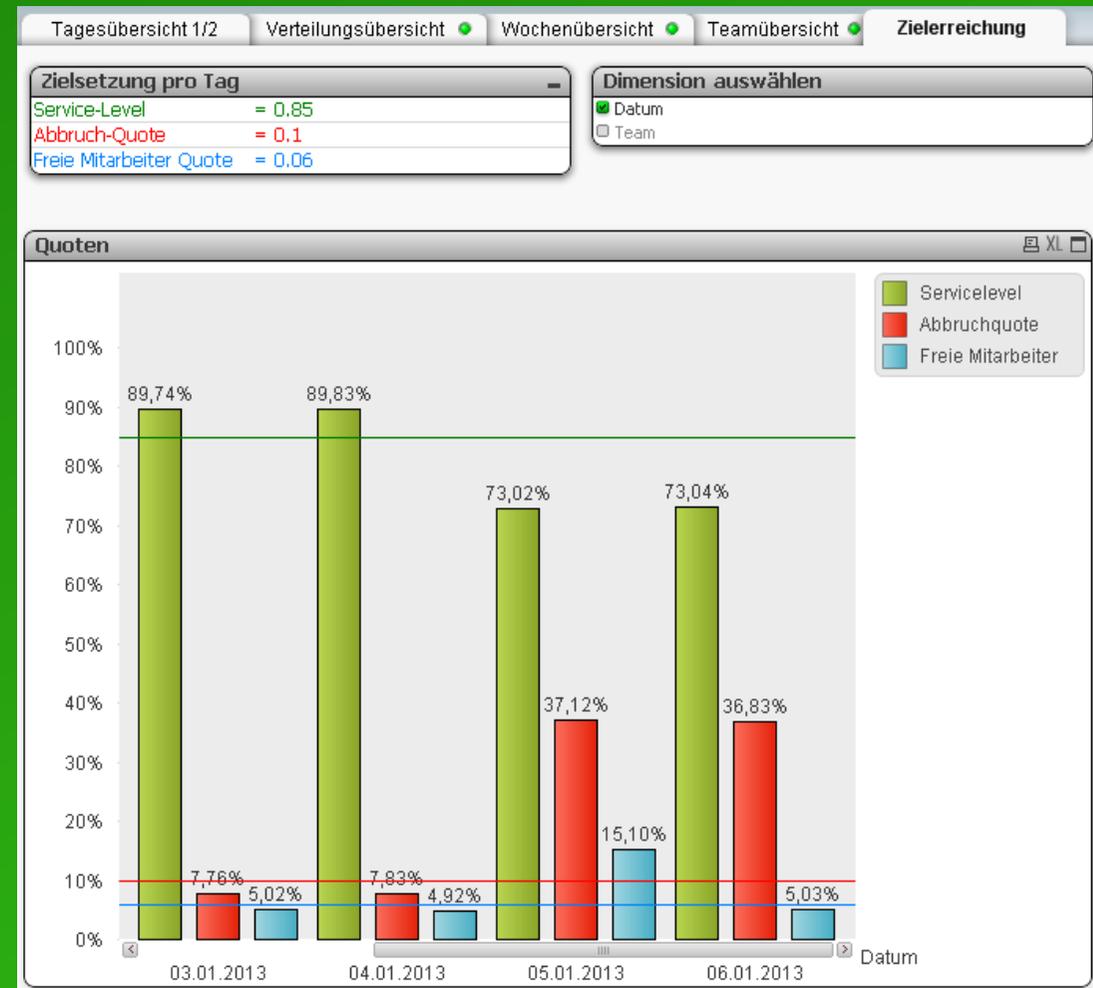
Praxis I – Übersicht für Teamleiter



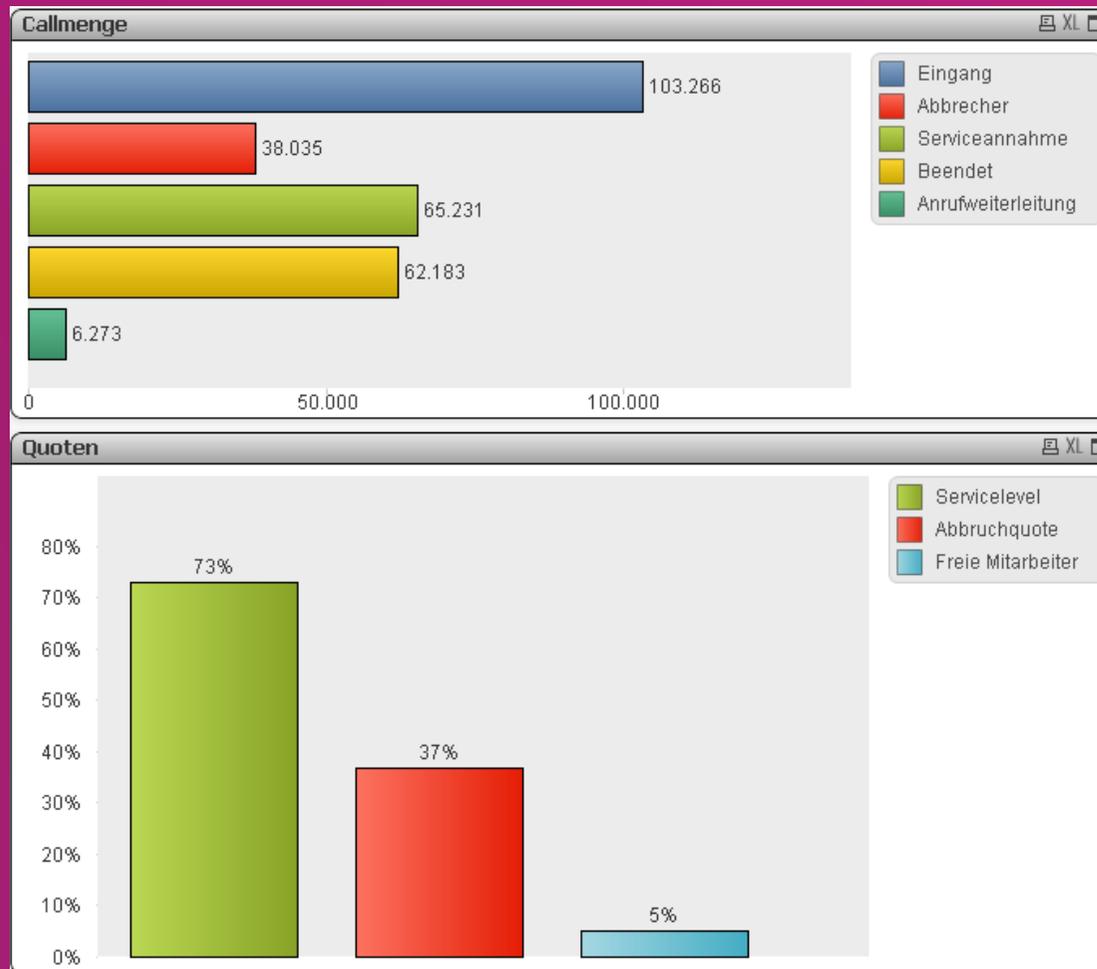
Auswerten

In der kleinsten Ausbaustufe erhalten Sie bereits einen Überblick über die Bearbeitungsrate aller eingegangenen Anrufe. In diesem Beispiel bricht rund 1/6 der Anrufer das Gespräch vor Vermittlung ab.

Die Auslastung Ihrer Agenten hängt von der Menge der eingehenden Anrufe ab. Tageszeitabhängige Schwankungen sind auf einen Blick erkennbar.



Praxis II – Managementübersicht



Behalten Sie den Überblick.
Treffen Sie die richtigen Entscheidungen
für eine optimale Auslastung und bleiben Sie
flexibel bei Auftragsschwankungen.

Hohe Abbruchraten können Hinweise geben auf:

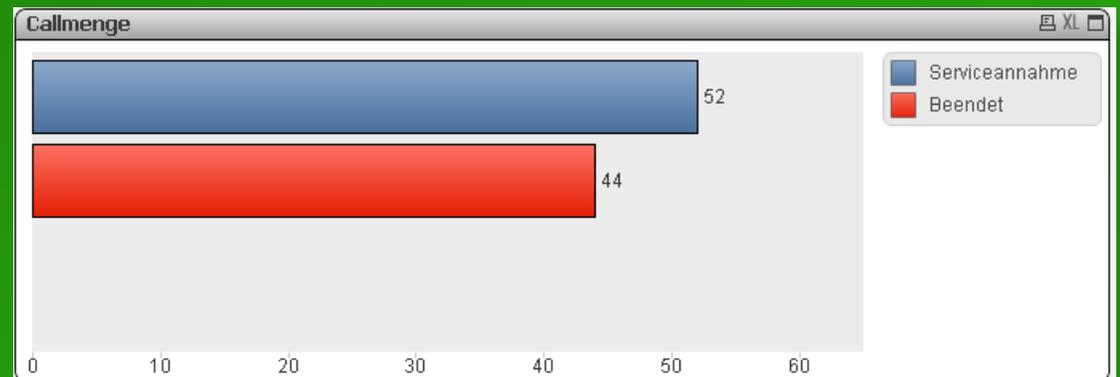
- ✓ *Optimierungsbedarf beim Personaleinsatz*
- ✓ *Schulungsbedarf (Agent ist zu lange in einem Gespräch gebunden)*

Praxis III – Infos über Mitarbeiter



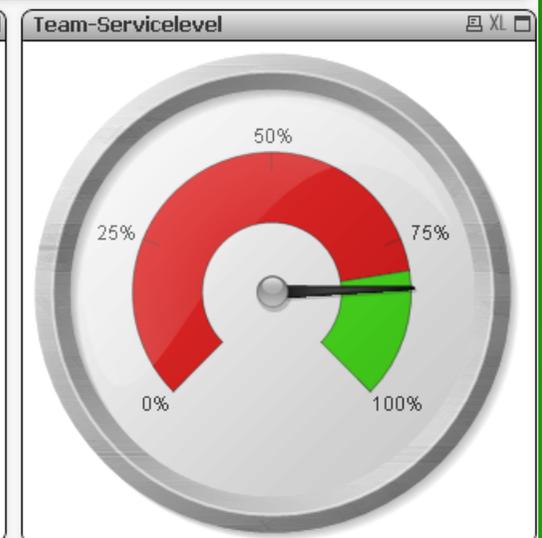
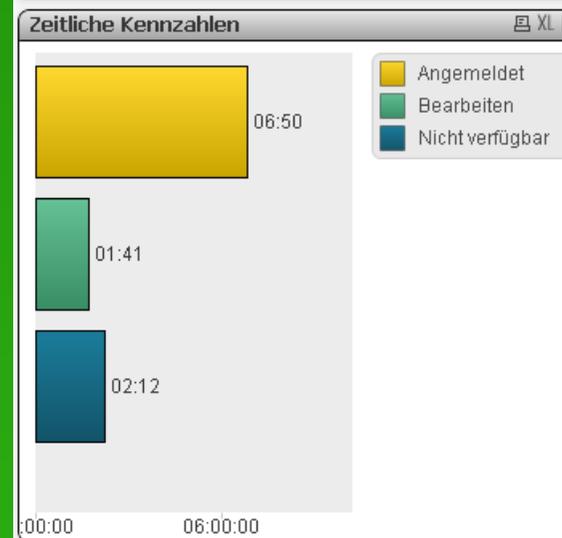
QUALITÄT

Wie viele Anrufe konnten vom Mitarbeiter direkt bearbeitet werden?



AUSLASTUNG

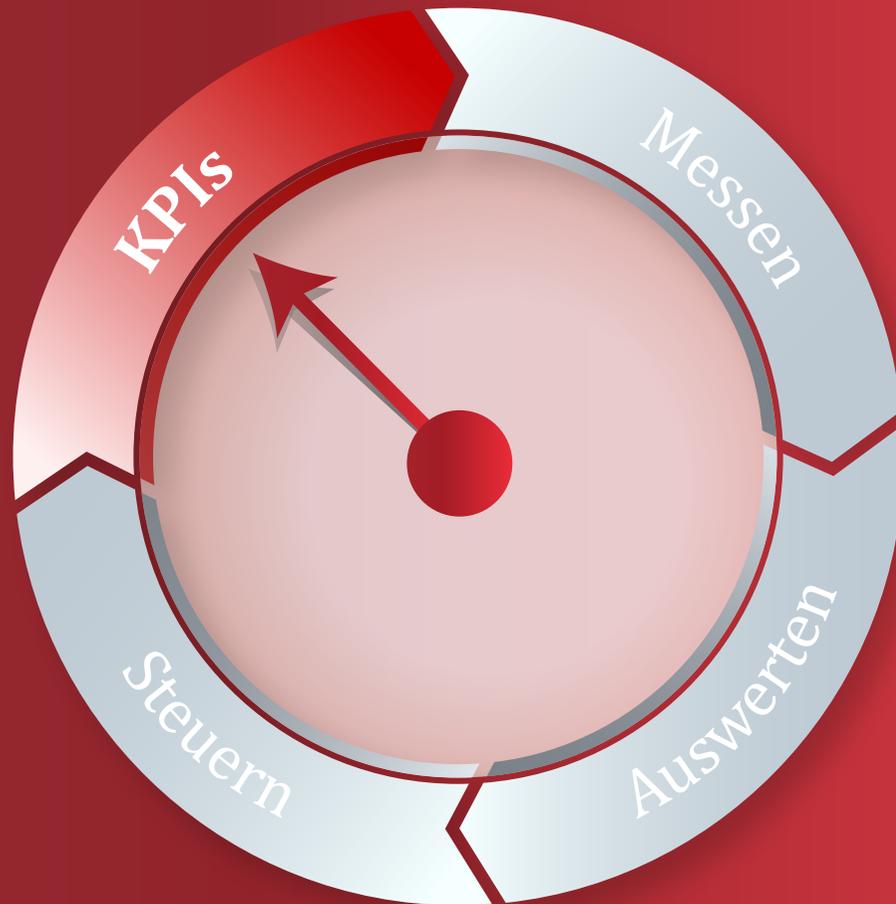
Wie hoch ist der Anteil der Bearbeitungszeit an der Gesamtverfügbarkeit?



SERVICELEVEL

Wie viele Anrufe konnten innerhalb einer bestimmten Zeit abgeschlossen werden?

Flexibilität – Erweiterungen

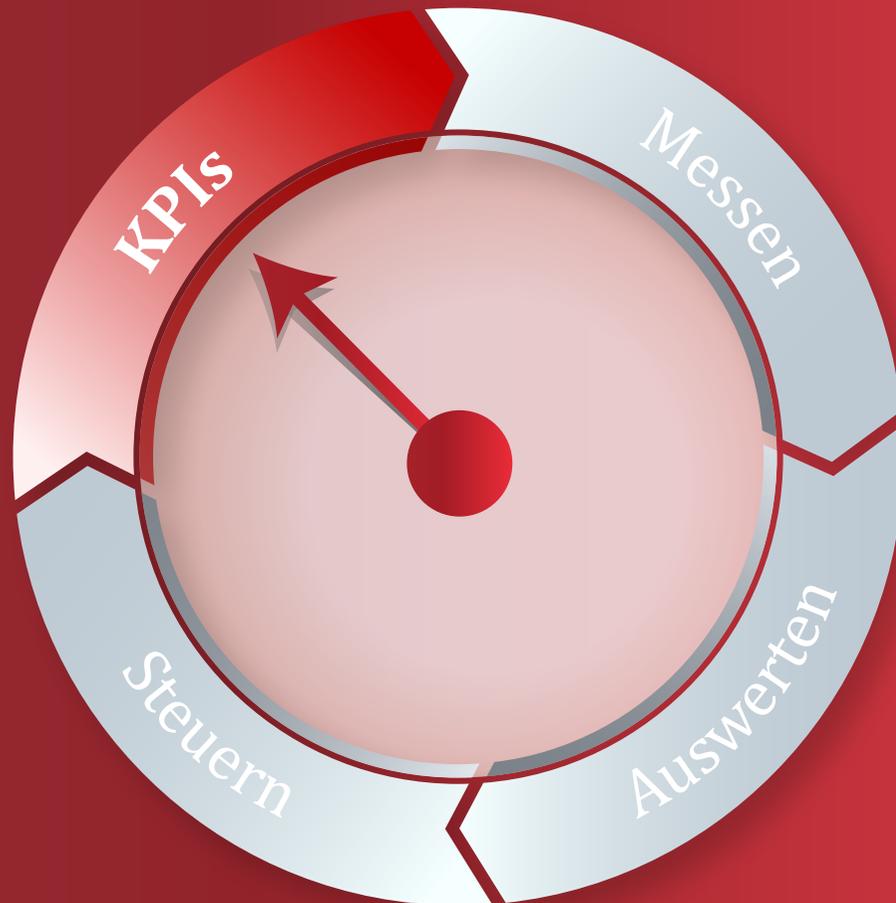


Unsere Lösung lässt sich natürlich flexibel um weitere Kennzahlen erweitern und wir bieten fachlich abgestimmte Kennzahlen aus einem Katalog für das Call-Center Reporting an.

Auf diesem Weg ist eine Integration in Reporting-Themen möglich, z.B.:

- ✓ *Mitarbeiterziele*
- ✓ *Personaleinsatzplanung*
- ✓ *Kampagnen*
- ✓ *Kundenbefragung/Servicequalität*
- ✓ *Mitarbeiterschulungen*

Erweiterung – Servicequalität



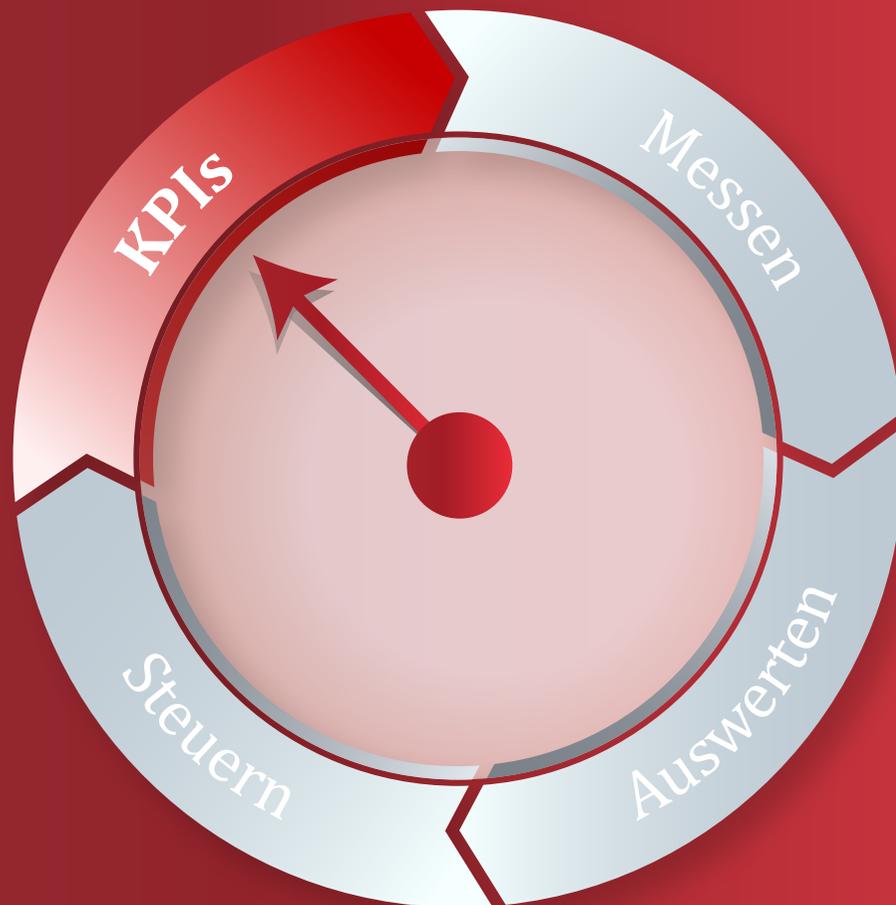
FIRST CONTACT RESOLUTION

Grundsätzlich sollte vom Agenten im Rahmen der Protokollierung auch Erfolg oder Misserfolg eines Gespräches an die zentrale Steuereinheit zurückgemeldet werden.

Wird ein Kundenanliegen bereits im Rahmen der ersten Kontaktaufnahme mit dem Callcenter gelöst, kann von einer hohen Kundenzufriedenheit ausgegangen werden.

Die First Contact Resolution Rate, der Anteil der „Sofortlösungen“, ist somit eine der wertvollsten Kennzahlen für:

- ✓ ***Kundenzufriedenheit***
- ✓ ***Qualifikation der Mitarbeiter (Schulungsbedarf)***



COST PER CONTACT

Eine aus Managementsicht wertvolle Kenngröße ist die „Kosten pro Kontakt“, welche sich aus der Summe aller Betriebs- und Lohnkosten geteilt durch die Anzahl aller getätigten Telefonate eines Zeitraumes ergibt.

Sie gibt Hilfestellung bei der Bewertung von:

- ✓ *mittlerer Gesprächsdauer*
- ✓ *Betriebskosten*
- ✓ *Personalplanung*
- ✓ *Mitarbeiterqualifikation*

Sie sollte jedoch stets unter Berücksichtigung von Kundenzufriedenheit oder First Contact Resolution betrachtet werden.



GUNAR HOFMANN

Danke

SYNTEGRIS INFORMATION SOLUTIONS GMBH
HERMANNSTRASSE 54-56
63263 NEU-ISENBURG

FON (06102) 29 86 68
FAX (06102) 55 88 06
INFO@SYNTEGRIS.DE
SYNTEGRIS.DE