



## Contact Center Steuerung ist mehr als Kennzahlen erheben





## AGENDA

- Die opti-serv GmbH stellt sich vor
- Basis der Kennzahlen in der Contact Center Steuerung
- Optimierung und Verbesserung durch Umsetzung von zielgerichteten Maßnahmen
- Kundenbeispiel



## Die opti-serv GmbH stellt sich vor

Die opti-serv wurde im Jahr 2001 als Einzelunternehmen und Unternehmensberatung für Servicemanagement durch Klaus Graf gegründet.

Seit Unternehmensgründung verzeichnet die opti-serv kontinuierliches Wachstum und erweitert regelmäßig ihr Dienstleistungs- und Produktportfolio.



Bürogebäude der opti-serv im TRIWO Technopark, Bruchsal

Die opti-serv ist heute einer der führenden Full-Service-Lösungsanbieter im Bereich Kundenmanagement im deutschen Markt.

Derzeit engagieren sich in der Gruppe täglich rund 55 Mitarbeiter, davon 40 fest angestellt, für erfolgreiche Kundenservices bei unseren Auftraggebern.



Die **opti-serv GmbH** ist eine der führenden Unternehmensberatungen für erfolgreiches Kundenmanagement. Zu den Kernkompetenzen zählen unabhängige und solide Beratung, aus der Praxis für die Praxis, für alle Aspekte zur Steigerung der Qualität und Produktivität im Kundenservice. Das Portfolio besteht aus:

### ***Beratungsleistungen:***

- Unternehmensanalysen in den Bereichen IT Struktur /Prozesse/Personal
- Strategieberatung in den Bereichen Qualitätsmanagement/Prozesse Organisation
- Contact Center Aufbau und Outsourcing
- Ausschreibungsunterstützung sowie
- Implementierungs-, Interim- und Changemanagement auch im Bereich IT-Strukturen wie z.B. TK / ACD Systeme

### ***Human Resources Services:***

- Organisationsentwicklung
- Rekrutierung
- Qualifizierungsmaßnahmen
- Interim-Management
- Manager-Coaching



**Operations:** operative Qualitätsaspekte der Kommunikation im Kundenservice

- Call Bewertungen
- Markt- und Meinungsanalysen
- Mystery Checks
- 3rd Party Audits / Drittbewertungen
- Inbound- und Outbound Services

Neben der Beratungsleistung entwickeln wir auch **agile und kundenspezifische Contact Center Systemlösungen**, die eine qualitätsgesicherte und medienübergreifende Arbeitsweise im Kundenservice & Vertrieb ermöglicht:

- CRMdesktop - alle Agent Anwendungen auf einen Screen
- QualityManager - Qualitätsmessung und - management
- MoDaView® - mobile Kennzahlensteuerung
- Automatisierte Kundenzufriedenheitsbefragung
- Kundenservice-App für alle Smartphones
- u.v.m.





## **Basis der Kennzahlen in der Contact Center Steuerung**



## Basis der Kennzahlen in der Contact Center Steuerung

### Produktivität:

- Servicelevel
- Warteschleife
- Personal ACD Status
- Erreichbarkeit
- Auslastung

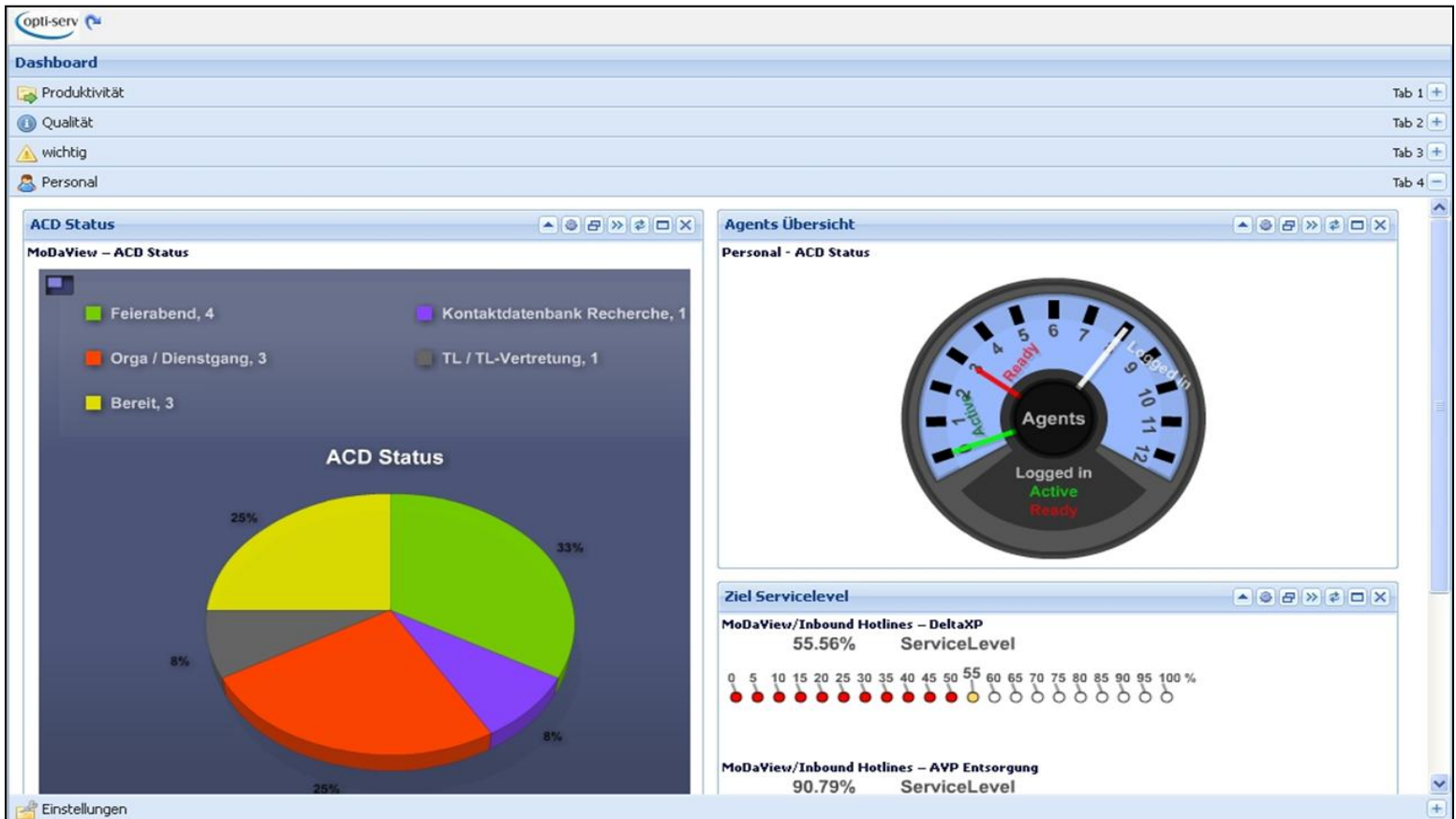
### Qualität:

- Kundenbefragungen
- Coaching Ergebnisse
- Ergebnisse Quality-Checks/Wissenstest



# Basis der Kennzahlen in der Contact Center Steuerung

Dashboard für Produktivitätskennzahlen

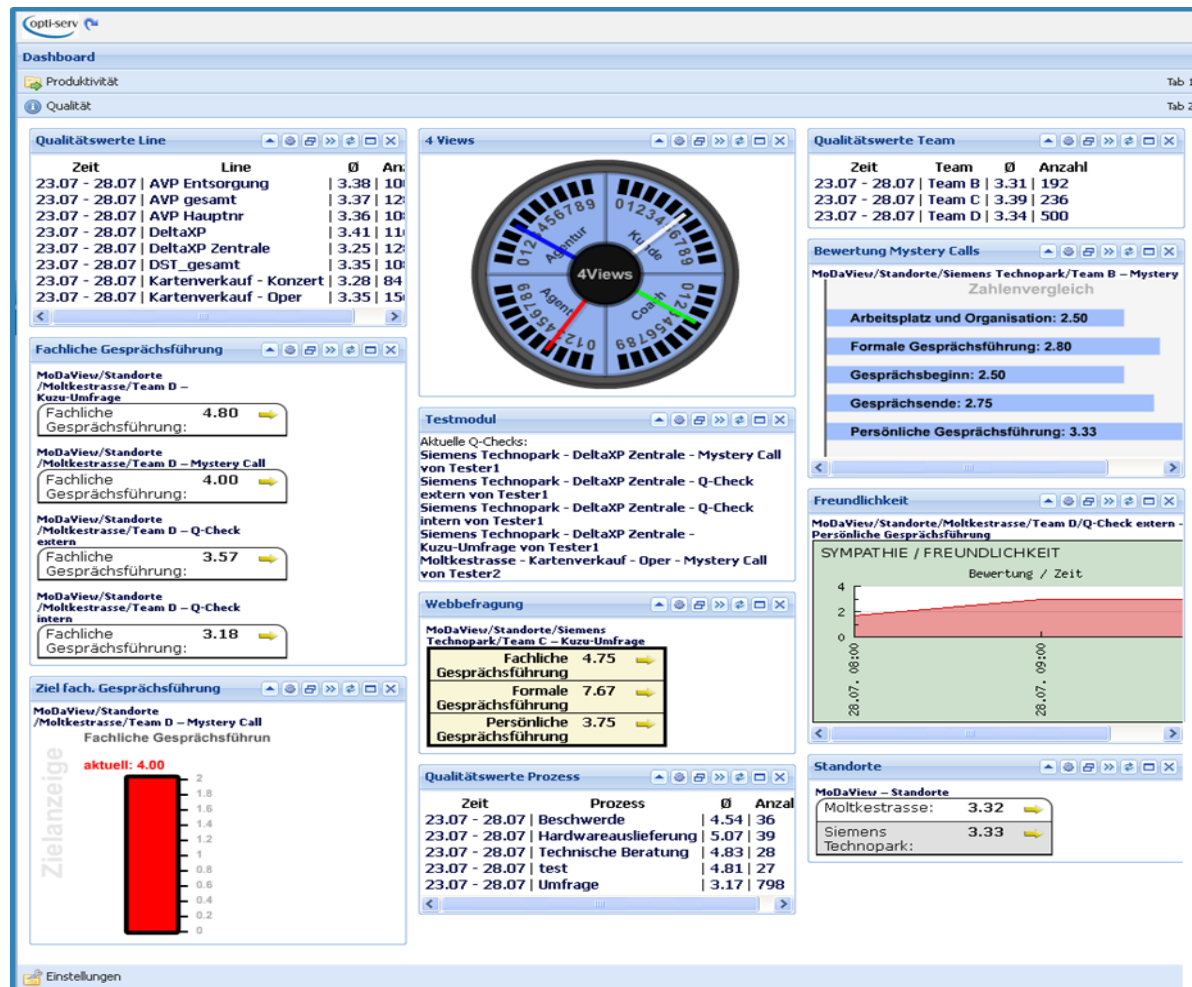






# Basis der Kennzahlen in der Contact Center Steuerung

## Dashboard für Qualitätskennzahlen





## Optimaler Überblick durch individuell erstellbare Reports

- vorgefertigte Reports aus der Customer Care Praxis sowie individuell erstellbare Reports
- Qualitäts- und Produktivkennzahlen sind im selben Report direkt vergleichbar
- Alle Reports können als Template gespeichert und automatisch versendet werden
- Mehrere Reports sind zu einem Set kombinierbar

The screenshot shows the 'opti-serv Reporting Designer' application. The top navigation bar includes 'Schnellstart', 'Quality-Checks', 'Reporting', 'Administration', 'Benutzeradmin', 'Utilities', 'Wissenstest', 'Informationen', and 'Abmelden'. The main interface is organized into four primary sections:

- Vortagen (Templates):** A grid of buttons for pre-defined report templates such as 'Prozesse/Calls Energie', 'Nur Produktiv', 'Maßnahmen/Calldaten Demo3', 'Top/Flop Liste Prozesse', 'Mitarbeiterübersicht Checks', 'Entwicklung Kriterien', 'Scorecard demo', 'NPS Demo', 'NPS Comments', 'Vergleich Maßnahmen', and 'Wissenstest Erwald'. There is also an 'Entwicklung Coaching' button.
- Typ (Chart Types):** A row of icons representing different chart types: 'Säulendiagramm', 'Säulendiagramm stacked normal', 'Säulendiagramm stacked Prozent', 'Balkendiagramm', 'Liniendiagramm', 'Kuchendiagramm', 'SP-Liniendiagramm', 'Area Diagramm', 'Area SP-Line Diagramm', and 'Scatter Diagramm'. Below these are 'Radar', 'Polar', and 'Wind Rose' chart types.
- Filter (Filters):** A section for defining report filters, including 'Datum von' (2012-10-01) and 'Datum bis' (2012-10-31), and various selection options for 'Mitarbeiter', 'Gruppe(n)', 'Standort(e)', 'Line(s)', 'Prozess(e)', 'Sektion(en)', 'Kriterien', 'Maßnahme(n)', 'Coach(es)', and 'Status'. There are also checkboxes for 'Check-Parameter anzeigen' and 'Wissenstest Parameter anzeigen'.
- Optionen (Options):** A section for configuring report options, including checkboxes for 'Schwellwert-Report', 'Qualitätsentwicklung', and 'Produktivkennzahlen'. It also features 'Layer 1' and 'Layer 2' configuration with dropdown menus for 'Agent', 'Qualitativ', and 'Produktiv (KPI Auswahl)', and 'X-Achse' configuration with a dropdown for 'Zeit' and radio buttons for 'Zeitintervall', 'Tag', 'Woche', 'Monat', and 'Quartal'.



## Optimierung und Verbesserung durch Umsetzung von zielgerichteten Maßnahmen



## Optimierung und Verbesserung durch Umsetzung von zielgerichteten Maßnahmen

- Operative Kennzahlen liegen meist vor, Qualitätskennzahlen eher seltener.
- Bei regelmäßiger Erhebung der Qualitätskennzahlen kann man eine Entwicklung und einen Trend erkennen.
- Eine gezielte Maßnahme ist es, festzustellen in welchem Prozess, in welcher Line, zu welcher Zeit die Qualität gerade schwankt. Hierzu ist es wichtig die Kopfdaten zu den Bewertungsbögen mit zu erfassen wie Zeit, Line, Standort, Prozess etc.
- Für die Auswertbarkeit und um einen Überblick zu bewahren hilft Excel nicht mehr weiter. Es wird eine Datenbank benötigt, in der die Ergebnisse fest- und nachgehalten werden.
- Optimal ist es, wenn die Gespräche aufgezeichnet und ausgewertet werden dürfen. Dies spiegelt die interne Sicht auf die Qualität wider.



## Optimierung und Verbesserung durch Umsetzung von zielgerichteten Maßnahmen

- Doch was sagt der Kunde zur Qualität? Hier gilt es nachzufragen, entweder per Call, per IVR oder E-Mail Fragebogen:
  - ✓ Haben wir Ihr Anliegen gelöst?
  - ✓ Haben Sie unseren Mitarbeiter als freundlich, kompetent und verbindlich empfunden?
  - ✓ Würden Sie uns weiterempfehlen?
- Bei einem negativen Ergebnis ergeben sich klare Ansatzpunkte. Grundlage ist das Voicefile welches mit dem Mitarbeiter angehört werden kann, um seine Sicht der Wahrnehmung zu besprechen.
- So entsteht eine interne und eine externe Wahrnehmung auf den Service Call. Sobald diese übereinander gelegt werden und eine Deckung entsteht ist alles gut. Deckt es sich jedoch nicht, steht fest, wo angesetzt werden muss.



## Projektbeispiel

Branche: Automotive

Standort: Ein Standort, Kundenservice für 18 Länder (14 Sprachen)

Auftrag: Einführung von Qualitätsmaßnahmen wie einheitliches Coaching, Qualitäts-Reporting, Erfassung Kundenbewertungen etc.

Umfang: Einführung Quality Manager und Weiterentwicklung des Qualitätskonzeptes

Einheitliches Coaching:

Die Kopfdaten in den Coaching-/Bewertungsbögen sind grundsätzlich in zwei Sektionen aufgeteilt:

1. Kommunikation (bewertbare Kriterien wie z.B. Empathie, verständliche Aussprache, Gesprächsstruktur etc.)
2. Inhalt/Fachkompetenz (sieben bewertbare Kriterien wie z.B. Prozesstreue, Datenerfassung, fachliche Kompetenz, Systemnutzung etc.)



## Projektbeispiel

### Web-Fragebogen an Kunden

Erfassung der  
Kundensicht, um das  
Ergebnis mit den anderen  
internen, externen und  
Mitarbeiter-Sichtweisen  
zu spiegeln.

Vielen Dank für Ihre Teilnahme an unserer Umfrage. Ihre Meinung ist uns wichtig und zeigt uns in welchen Bereichen wir Verbesserungspotenzial haben. Ihre Angaben werden von uns streng vertraulich behandelt.

Bitte geben Sie Ihre Zufriedenheit zu den folgenden Punkten an:

Waren Sie mit dem Service des [REDACTED]s zufrieden?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

Wie beurteilen Sie den Zeitrahmen bis zur ersten Kontaktaufnahme mit Ihnen?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

Wie bewerten Sie die Bearbeitungsdauer Ihres Anliegens?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

Wurde Ihnen aktiv zugehört und Ihr Anliegen verstanden?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

Wie empfanden Sie die Freundlichkeit unseres Mitarbeiters?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

War die Vorgehensweise unseres Mitarbeiters für Sie nachvollziehbar?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

War unsere Kommunikation für Sie klar und verständlich?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

Wie benoten Sie die Fachkenntnis und Kompetenz unseres Mitarbeiters?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

Sind Sie mit der Lösung, die wir für Sie erarbeitet haben, zufrieden?

- Sehr Zufrieden  Zufrieden  Unzufrieden  Sehr Unzufrieden  Keine Angabe

Bitte bewerten Sie auf einer Skala von 1-10. Die 1 steht für inakzeptabel, 5 für durchschnittlich und die 10 bedeutet hervorragend. Bitte beurteilen Sie jetzt Ihre Gesamtzufriedenheit.

- 10  9  8  7  6  5  4  3  2  1  Keine Angabe

Zu guter Letzt: Würden Sie den Service des [REDACTED] an Freunde oder Bekannte weiterempfehlen?

- Ja  Vielleicht  Nein  Keine Angabe



## Projektbeispiel

### Überblick über die Voicefiles

Jedes Gespräch wird aufgezeichnet, drei Gespräche im Monate werden bewertet. Diese dienen als Grundlage zur Eigenwahrnehmung/Selbsteinschätzung des Mitarbeiters.

Call recording audit log

opti-serv

Users first name	Users surname	User	Usergroup	Agent	Date / time	EvoIp-ID
			Tester			
1 Until 20 From 1997 Start   Back   Next   End Page: << 1 2 3 4 5 ..10.. 100>> Page: 1						
Users first name	Users surname	User	Usergroup	Agent	Date / time	EvoIp-ID
			Tester		2013-03-12 17:18:01	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-12 17:19:20	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-12 17:19:46	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-13 09:04:40	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-13 09:04:43	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-13 09:06:07	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-13 09:31:25	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-13 10:33:44	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-13 18:04:10	0GSWAEJQ4R3K3K13VW
			Tester		2013-03-13 18:09:03	0GSWAEJQ4R3K3K13VW
			Tester		2013-03-18 15:57:52	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-18 15:59:39	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-18 15:59:46	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-18 16:02:34	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-18 16:03:30	0GSTCJXX44R3K3K13VM
			Tester		2013-03-18 16:05:16	0GSR3RR194R3K3K13VJ
			Tester		2013-03-18 16:10:36	0GSTCBLU4R3K3K13VL
			Tester		2013-03-18 16:12:31	0GSWAEJQ4R3K3K13VW
			Tester		2013-03-18 16:12:52	0GSTCJXX44R3K3K13VM
			Tester		2013-03-18 16:13:08	0GSR3RR194R3K3K13VJ

Reset all filters





## Projektbeispiel

4-Views Report - Ein Kundenfall aus mehreren Blickwinkeln

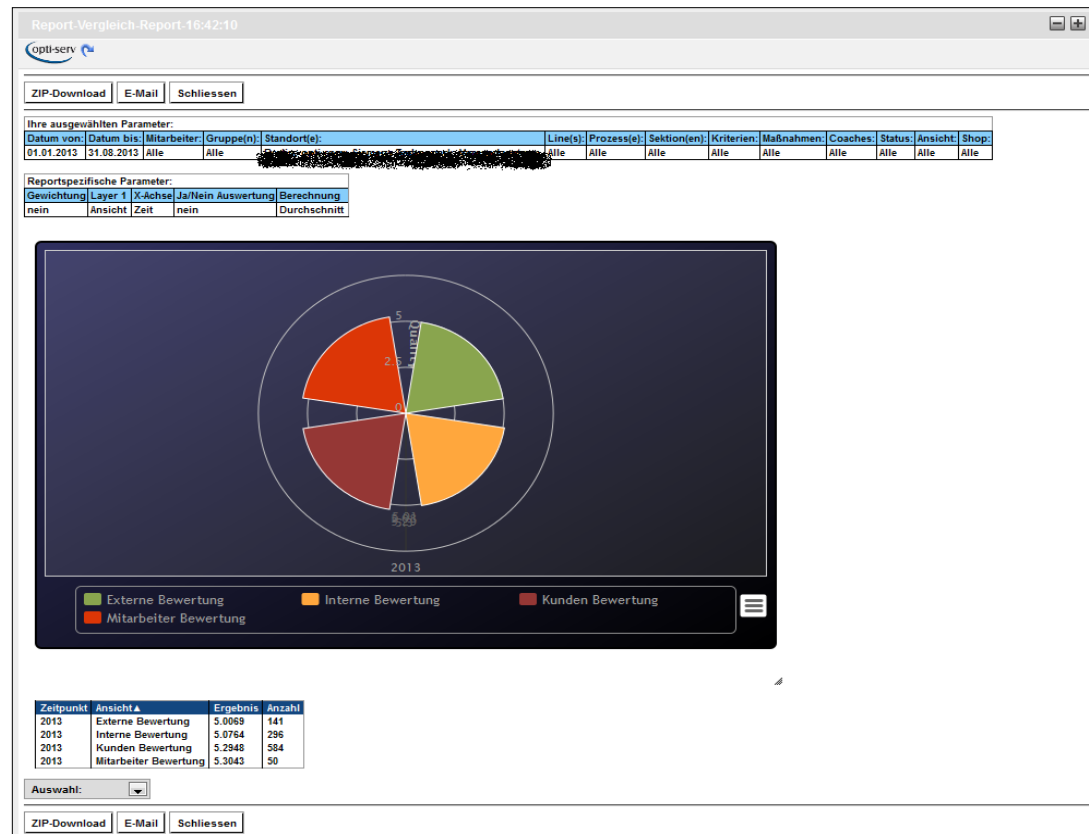
*(zur Info Jürgen: das sind keine Mercedes Zahlen!)*

Externe Bewertung = Silent Monitoring von einem externen DL

Interne Bewertung = Trainer/Coach

Kundenbewertung = Grundlage Web-Fragebogen

Mitarbeiterbewertung = Grundlage Voicefiles





## Projektbeispiel

→ Steigerung Produktivität bis zu 16%, Senkung Schulungskosten bis zu 60%, Steigerung Kundenzufriedenheit bis zu 38%

### Fazit:

Einführung eines einheitlichen Qualitätsstandards in einer Organisation ist unabdingbar.

Optimal ist eine Qualitätsmessung aus verschiedenen Blickwinkeln die übereinander gelegt werden kann.

Auf Grundlage dieser Auswertung müssen weitere Qualitätsmaßnahmen ergriffen werden.



## Kontakt:

### Jürgen, Baier

Tel.: +49 (0) 7251.93 258-2002

Mobil: +49 (0) 160 96 73 29 68

E-Mail: [baier@opti-serv.de](mailto:baier@opti-serv.de)



**opti-serv Unternehmensberatung  
für Servicemanagement GmbH**

Werner-von-Siemens-Straße 2-6  
76646 Bruchsal