Erfolgreiches Contactcenter

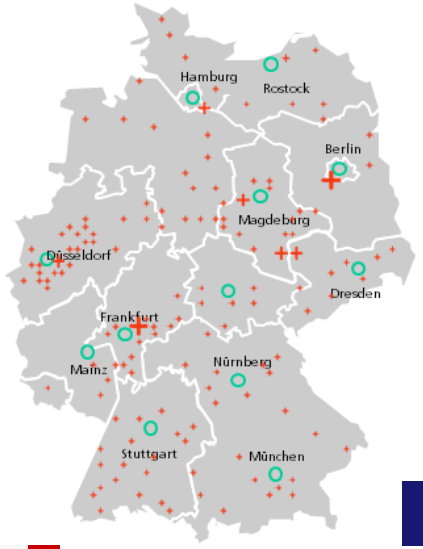
Neue Kräfte freisetzen – Qualität und Performance durch Workflow-Optimierung

Christian Fingerhut
bfkm fingerhut+seidel

TRAINING · BERATUNG · COACHING

bfkm fingerhut + seidel

bfkm fingerhut+seidel



- Gründung: 1992
- Schulungs- und Beratungsunternehmen
- Mehr als 12.000 Teilnehmer und 1.300 Schulungs- und Beratungstage (jährlich)
- Branchenschwerpunkte:
  - Assistance
  - Banken, Finanzdienstleister
  - Transport und Logistik
  - Verlagswesen
  - Reise und Touristik
  - Medizin
  - Internethandel
  - Behörden und Öffentlicher Dienst
  - Telekommunikation
  - Call- und Servicecenter

Beispiele für Projektoptimierung

1. Inbound-Sales an der Service-Line eines Anbieters für Kabelfernsehen

2. Technischer und kaufmännischer Service eines Mobilfunkanbieters

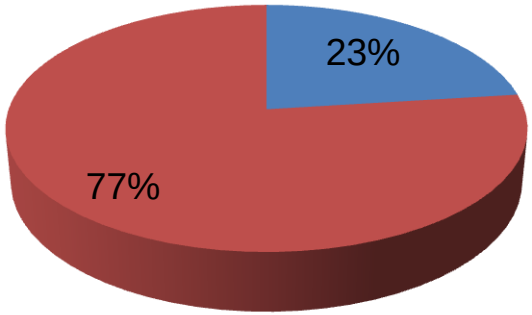
3. Erstausbildung für den Telefonischen-Filialservice im Bankensektor

Ergebnisse der Projektoptimierung

Beispiel 1: Inbound-Sales an der Service-Line eines Anbieters für Kabelfernsehen

+ Steigerung der Salesquoten:
  - SPH von 0,4 auf durchschnittlich 1,6 bei gleichbleibender AHT
  - Conversion-Rate von unter 1% auf durchschnittlich 2%

Sales-Verteilung Pilot zu Projekt gesamt



- ✓ ca. 110 MA gesamt
- ✓ Durchschnittlich 12 MA in der Testgruppe
- ✓ Testzeitraum 8 Wochen

Ergebnisse der Projektoptimierung

Beispiel 2: Technischer und kaufmännischer Service eines Mobilfunkanbieters

+ Senkung der AHT mitarbeiterabhängig um 10 – 40 %
+ Verkürzung der Erstschulung um 20% bei gleichzeitiger Erhöhung des Praxisanteils

+ Messbare Steigerung der Kundenzufriedenheitswerte
+ Senkung der Frühfluktuation
  (Werte befinden sich noch in der Erhebung)

Ergebnisse der Projektoptimierung

Beispiel 3: Erstausbildung für den Telefonischen-Filialservice im Bankensektor

- + Verkürzung der Schulung um 30%
- + Mitarbeiter waren bereits während der Schulung produktiv
- + Verringerung der Frühfluktuation von bis zu 40% auf unter 10%

Vergleichbare Ausgangssituationen

+ Hohe Komplexität der zu bearbeitenden Themen
+ Weite Entscheidungsspielräume für die Mitarbeiter bei teilweise unklar formulierten Ergebniserwartungen
+ Wissensbasierte Fachschulungen
+ Technische Systeme bieten nicht die erforderliche Unterstützung (Leitsysteme, Wissensmanagement)

Wie ging es den Mitarbeitern?

- Beobachtbare Unsicherheit in der Gesprächsführung
- Falsch oder richtig? Mir fehlt das Koordinatensystem!
- Gefühl der fachlichen Überforderung
- Zu gering ausgeprägtes Prozessdenken und -handeln
- Zu wenig Konzentration auf den Kunden und sein Anliegen
- Unzufriedenheit mit der Arbeitssituation

Lösungsansätze

Komplexitätsreduktion / Struktur schaffen

+ Workflows und Prozesse
+ Handlungs- und Entscheidungsrahmen
+ Koordinatensystem

Entwickeln praxistauglicher Systeme und Arbeitshilfen

+ Workflow-basiertes Leitsystem
+ Integriertes Wissensmanagement

Prozessbasiertes Schulungs- und Coachingsystem

+ Fachwissen, Systembeherrschung und Kommunikation/ Gesprächsführung werden im Zusammenhang realer Geschäftsfälle trainiert und entsprechend gecoacht

Für ausführliche Informationen und Detailfragen stehe ich Ihnen gern zur Verfügung:

Christian Fingerhut
bfkm fingerhut+seidel
Tel.: 0345-6823911
christian.fingerhut@bfkm-halle.de

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!