

Testanrufe im Inbound



Erfolgreich planen, durchführen und auswerten

Häufig verwendete Instrumente



- Kundenbefragung
- Mitarbeiterbefragung
- Statistiken
- Coaching
- Monitoring
- Mystery-Calls

Planen einer Mystery-Aktion



- Step 1: Kick-Off
- Step 2: Projektierung
- Step 3: Pilotphase
- Step 4: Durchführung
- Step 5: Auswertung

Step 1: Kick-Off



- Zieldefinition
- Festlegen der Untersuchungsebene
- Ansprechpartner und Zuständigkeiten
- Kommunikation
- Reportingzeiträume
- Eskalationskriterien und -wege

Zieldefinition

Was möchten Sie mit der Aktion erreichen?



- Allgemeiner Überblick über die Servicequalität
- Überprüfen der Einhaltung von Servicevereinbarungen
- Vergleich mit Wettbewerb/anderen Standorten
- Erkennen von Optimierungspotenzialen
- Vorbereiten und/oder Erfolgskontrolle von Schulungen
- ...

Festlegen der Untersuchungsebene



- Mitarbeiter- oder Gruppenbezogen?
- First-Level: Ohne oder mit Eskalation in Second-Level oder z.B. zum Beschwerdemanagement?
- Einbeziehen des Fulfillment?

Ansprechpartner und Zuständigkeiten



- Einbindung der Geschäftsleitung
- Welche Fachbereiche sind zu beteiligen?
- Initiieren der Beteiligung
- Beteiligung der Mitarbeitervertretung

Kommunikation



- Kommunikationswege zwischen den Beteiligten festlegen
- Konzept zur Kommunikation der Aktion an die betroffenen Mitarbeiter/Führungskräfte
- Überprüfen, ob die erwarteten Standards bereits ausreichend kommuniziert sind
- Ggf. Definition und Kommunikation offener Standards

Step 2: Projektierung



- Kriterienkatalog, Merkmale und Ausprägungen
- Bewertungs- und Benotungssystem
- Aufzeichnen ja oder nein
- Der zeitliche Rahmen und das Volumen
- Welche Geschäftsvorfälle eignen sich
- Testszenarien (Fragen und Antworten)
- Kundentypen und Testerprofil
- Auswertungs- und Präsentationsmethode
- Techn. Voraussetzungen, Testdatenbank erstellen
- Kommunikation der Aktion, Mitbestimmungsfragen

Kriterien, Merkmale, Ausprägungen (1)

Gespräch erfassen (offene Testfälle)

Gesprächserfassung | Beratung | Sprache und Stimme | Gesprächsführung

Bemerkung 1: Mo-Fr 9-17
Bemerkung 2: Wählen Sie diese Zielnummer: **0800-MOEBELHAUS**

Vorgabe Begrüssung:
Vorgabe Abschied:

Testfall-Nr:
Identität-Nr:
Frage-Nr:
Tester:

Datum: Anwahl: Annahme: Ende: Gesprächsende: Tonqualität:

Fehlversuche:

Mitarbeiter: Begrüssung: Abschied:

Name: Vorname: Land: PLZ/ZIP: Ort: Strasse: Telefonnummer:

Szenario:

Kunde:

Call-Center:

Datensatz: von 1

(c) 2002 SERVCO GmbH

Kriterien, Merkmale, Ausprägungen (2)

The screenshot shows a software window titled "Gespräch erfassen (offene Testfälle)". It has four tabs: "Gesprächserfassung", "Beratung", "Sprache und Stimme", and "Gesprächsführung". The "Beratung" tab is active. The interface lists several criteria with corresponding dropdown menus for their characteristics:

Kriterium	Merkmale / Ausprägungen
Richtigkeit	In Kleinigkeiten falsche Angaben
Vollständigkeit	Vollständige und umfassende Antwort
Kompetenz	Kennt sich gut aus, hat alle Infos parat
Info-Suche	Rückfrage bei Kollegen
Verständlichkeit	Auch für Laien gut verständlich
Leitfaden	nach Leitfaden
Bedarfsermittlung	Einzelne Fragen zum Kundenbedarf
Cross-/Upselling	Umfassende Zusatzinfos & Angebote von sich aus
Identifikation	Von Firma, Objekt und Produkt überzeugt
Bemerkungen/ Zitate	Bei der Lieferzeit um zwei Wochen verschätzt. Gutes Beratungsgespräch bei der Suche nach Alternativen.

At the bottom right of the window, it says "(c) 2002 SERVCO GmbH". At the bottom left, there is a status bar with navigation icons and the text "Datensatz: 1 von 1".

Kriterien, Merkmale, Ausprägungen (3)

The screenshot shows a software window titled "Gespräch erfassen (offene Testfälle)". It has four tabs: "Gesprächserfassung", "Beratung", "Sprache und Stimme", and "Gesprächsführung". The "Sprache und Stimme" tab is active. The interface contains several criteria, each with a dropdown menu or checkboxes:

- Aussprache:** leichter Dialekt
- Wortwahl:** angemessen
- Satzbau:** Überwiegend kurze und prägnante Sätze
- Lautstärke:** etwas leise
- Geschwindigkeit:** etwas schnell
- Pausenverhalten:** Pausen angekündigt und erklärt
 - häufige Pausen
 - lange Pausen
- Stimmführung:** Ruhig, sachlich
- Bemerkungen/Zitate:** Die leise und schnelle Sprache führte zu vermeidbaren Rückfragen.

At the bottom right, there is a copyright notice: "(c) 2002 SERVCO GmbH". At the bottom left, there is a status bar with navigation icons and the text "Datensatz: 1 von 1".

Kriterien, Merkmale, Ausprägungen (4)

The screenshot shows a software window titled "Gespräch erfassen (offene Testfälle)". It has four tabs: "Gesprächserfassung", "Beratung", "Sprache und Stimme", and "Gesprächsführung". The "Gesprächserfassung" tab is active. The interface contains several criteria, each with a dropdown menu or checkboxes:

- Aktives Zuhören:** Dropdown menu with "Rückfrage bei unklaren Angaben erfolgt".
- Kundenname:** Two checked checkboxes: "Namentliche Kundenansprache" and "Ansprache mit falschem Namen".
- Aufmerksamkeit:** Dropdown menu with "essen während des Gesprächs".
- Formulierungen:** Two dropdown menus: "weit überwiegend positive Formulierungen" and "gelegentlich Unsicherheit: eigentlich, besser gesagt, vielleicht".
- Lächeln:** Dropdown menu with "Lächeln kam gut rüber".
- Bitte/Gerne:** Dropdown menu with "sehr häufig" and a checkbox for "wirkt unnatürlich".
- Sozialkompetenz:** Dropdown menu with "zeigt Einfühlungsvermögen 'Verstehe ich gut'".
- Kritik:** Dropdown menu with "freut sich über Kritik ('Gut, dass Sie uns informieren')".
- Bemerkungen/ Zitate:** A large empty text box.
- Subjektive Einschätzung:** A dropdown menu with a list of evaluation options.

The "Subjektive Einschätzung" dropdown menu is open, showing the following options:

- Sehr angenehmes, perfektes Gespräch
- Gutes Gespräch mit wenig Verbesserungsmöglichkeit
- Professionelles Gespräch mit Optimierungspotenzial
- Gespräch mit erheblichem Optimierungspotenzial
- Unbefriedigendes Gespräch, hinterläßt Ärger
- Inhaltlich und atmosphärisch völlig mißlungen
- keine Bewertung möglich

At the bottom left, there is a "Datensatz:" label and a navigation bar with "1" and "von 47".

Bewertungs- und Benotungssystem Mehr als eine Glaubensfrage!



- Schwierigkeit der Gewichtung
- Skalierung der Noten in den einzelnen Merkmalen
- Schwierig für den Bewerter
- Leicht manipulierbar und schwer nachvollziehbar
- Reduzierte Aussagekraft durch vereinfachende statistische Auswertungen
- Schwierigkeit aus Noten konkrete Maßnahmen abzuleiten

**Unser bevorzugter Ansatz:
Die vorgefundenen Ausprägungen zu den verschiedenen
Merkmalen im Klartext aufzeigen**

Zeitlicher Rahmen

Was kann das Testergebnis beeinflussen?



- Hauptverkehrs- und Nebenzeiten
- Wochenenden, Feiertage
- Urlaubszeiten
- Schulungen und Einarbeitungen
- Umstellungen der Arbeitsumgebung, z.B. neue Telefonanlage, neue HW/SW
- Produktänderungen

Planung des Volumens



- Mystery-Calls beeinflussen u.U. die Gesprächsstatistik!
- Mystery-Calls beanspruchen die Arbeitszeit der Mitarbeiter
- Volumen ist abhängig von der Zielsetzung, der Zahl der untersuchten Geschäftsvorfälle und der Untersuchungsebene
- Vernünftiger Kompromiss zwischen Aussagekraft und wirtschaftlicher Vertretbarkeit

Unsere bewährte Faustregel für Untersuchungen auf Gruppenebene für eine punktuelle Aktion:

**Anzahl der Mitarbeiter * Anzahl der untersuchten
Geschäftsvorfälle * 3**

Geschäftsvorfälle



- Informationsgespräche
- Vertragsbetreuung
- Bestellungen
- Reklamationen
- Supportanfragen
- Alles, was im Callcenter bearbeitet wird

Die konkrete Auswahl richtet sich nach der Zielsetzung der Aktion.

Dies kann auch erheblichen Einfluss auf die Aktionsdauer haben, z.B. wenn Reklamationen in der Realität nur sehr selten vorkommen

Testszenarien



- Möglichst nahe an der Realität
- Keine konstruierten Fälle
- Nicht zu viele Aspekte in einen Fall packen
- Erwartete Reaktionen/Antworten definieren
- Folgeerscheinungen beachten (z.B. Unterlagenversand, Technikereinsatz u.a.m)

Step 3: Pilotphase



- Briefing der Tester und Bewerter
- Durchführung und Bewertung von exemplarischen Testfällen
- Validierung der Testszenarien
- Validierung der Bewertungsmaßstäbe
- Optimierung der Prozesse

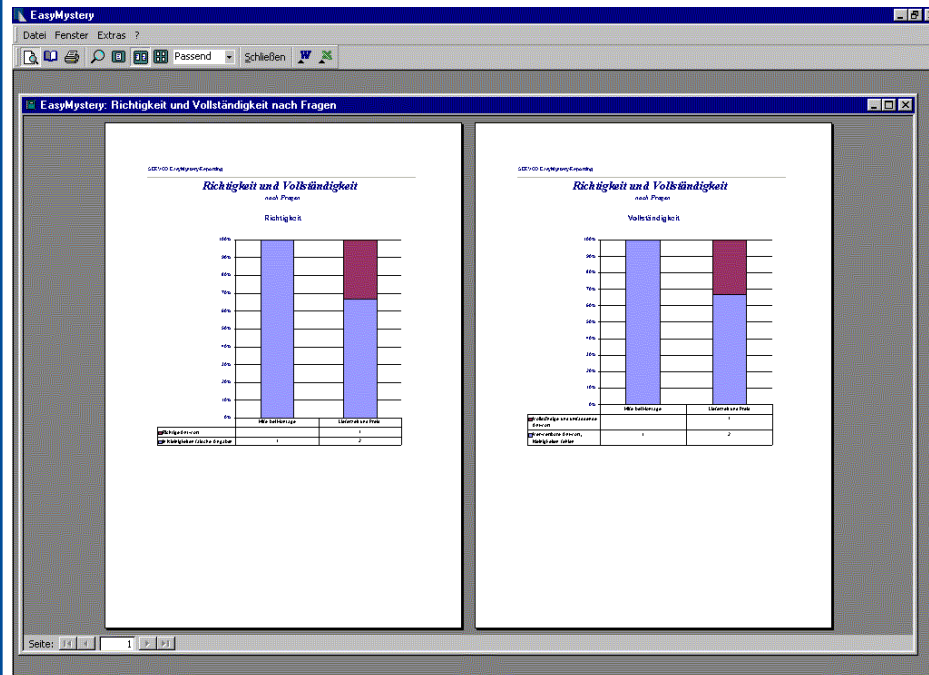
Step 4: Durchführung



- Zwischenberichte
- Abweichungen
- Störungen

Was tun bei erheblichen Abweichungen oder groben Auffälligkeiten?
Eingreifen oder nicht?

Step 5: Auswertung



- Auswertung der Ergebnisse
- Umgang mit den Ergebnissen
- Ableiten von Maßnahmen

Für Ihre Fragen und Anliegen stehe ich Ihnen
gern zur Verfügung!



Peter Höfl

Tel.: +49-(0)89-25 54 91 88

eMail: info@peter-hoefl.de

Web: www.peter-hoefl.de