

Call Center Controlling und erste Kennzahlen

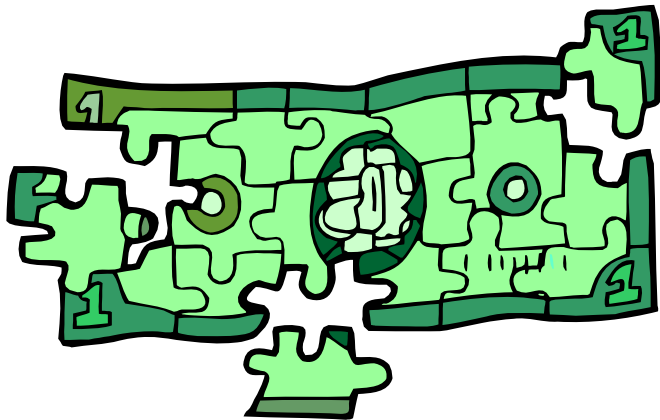
Quantitative und qualitative Basisgrößen
Methoden zum Messen und Steuern des Betriebes
Die „heimlichen“ Kostentreiber

Vorbemerkungen



- Die Arbeit des CC ist „unsichtbar“ und zeitkritisch
- Controlling bezieht sich nicht (nur) auf den einzelnen Mitarbeiter sondern die gesamte Organisation
- Was scheinbar nicht messbar ist, muss messbar gemacht werden

Monetäre Perspektive



- Kosten pro Anruf
(Bereichsgesamtkosten/bearbeitete Gespräche)
- Nutzungsgrad des CC
(CC-Kontakte/Gesamtkunden)
- Umsätze durch CC
- Einhaltung Budget
- Abschlussquote pro Nettokontakt
- Abschlussquote Cross-/Upselling
- Aktivierungsgrad von B & C Kunden
- Gelöste Reklamationen
- Vermiedene Kündigungen

Kundenperspektive



- Erreichbarkeit
(Service-Level, Wartezeiten, Abbruchquote)
- Schnelligkeit
- Kompetenz
- Freundlichkeit

Prozessperspektive



- Hohe Sofortlösungsquote
- Schnelle Abwicklung
- Produktivität
- Fehlerquote
- Reklamationsquote

Mitarbeiterperspektive



- Krankenstand
- Fluktuation
- Einheitliche Leistungsbeurteilung
- Ausgewogene Dienstplanung

Instrumente und Methoden



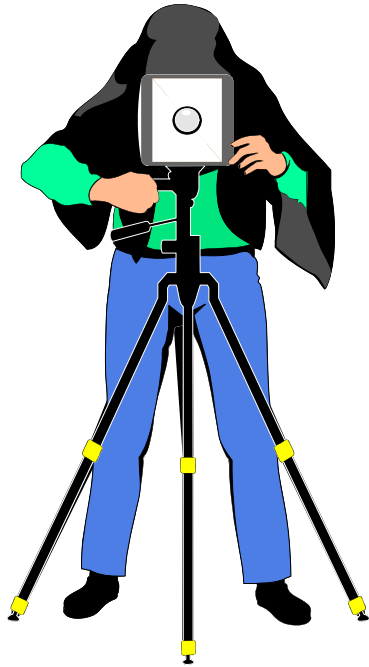
- Vieraugenprinzip/Dienstaufsichtskontrollen
- Mitarbeiterbeobachtung
- Mitarbeiterbeurteilung/-gespräch
- interne Qualitätsmessung
- objektiv kundenorientierte Ansätze
- merkmalsorientierte Ansätze
- problemorientierte Ansätze

Vieraugenprinzip/DA-Kontrollen



Im direkten
Kontakt mit dem
Kunden nur
schwer realisierbar

Mitarbeiterbeobachtung



Wer?

Wie?

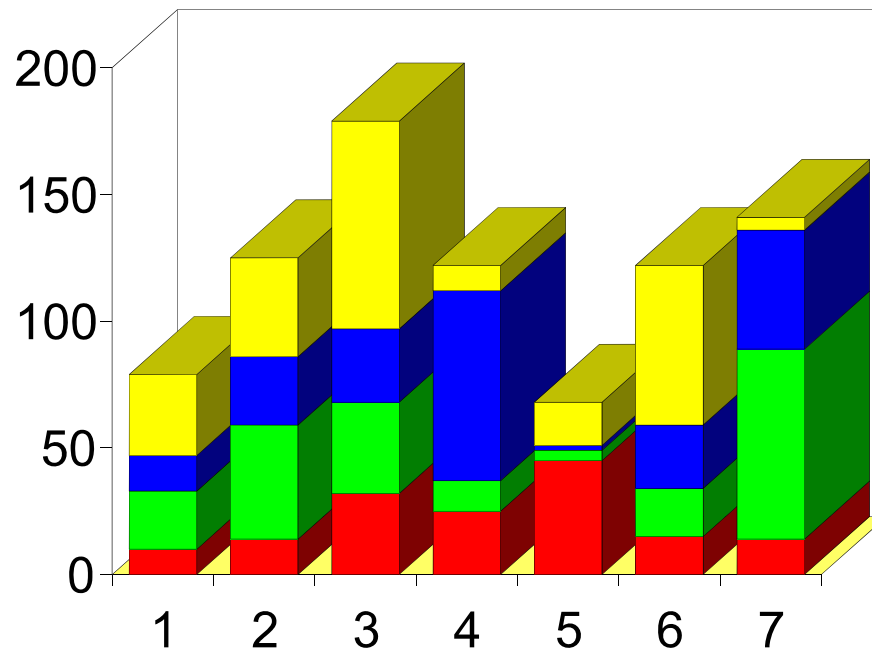
Feedback!

Mitarbeiterbeurteilung



Ziele vereinbaren und überprüfen

Interne Qualitätsmessung



Bsp. Auswerten von Statistiken

objektiv kundenorientierte Ansätze



- Silent Shopper (Mystery-Calls)
- Expertenbeobachtung (Monitoring)

merkmalsorientierte Ansätze



Kundenbefragung

problemorientierte Ansätze



Beschwerdemanagement

„Heimliche“ Kostentreiber



- In der Startphase
- Im laufenden Betrieb

Kostentreiber Startphase

- Standort (Geeigneter Standort teurerer als geplant)
- Zusätzlich benötigter Ausbau (z.B. Klimaanlage, Lärmschutz)
- Projektmanagement (mehr externe Beratung nötig)
- Personal (z.B. Einsatz von Personalvermittlern bei schwieriger Rekrutierung)
- Zusätzlich benötigte IT und TK (z.B. Redundanz)



Kostentreiber Betrieb



- Projektmanagement (z.B. bei sehr „aktiven“ Auftraggebern)
- Fluktuationskosten
- Gehälter (z.B. leistungsbezogene Vergütungen, Lohnfortzahlungen)
- Betriebsrat
- Schulungsaufwand
- Instandhaltung IT, TK, Ausstattung
- Interne Abstimmung und Optimierung
- Verbindungsgebühren (Wartezeiten, Rückrufe)
- Porto (Unterlagenversand)

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