

# Call-Center

BERATUNGSBRIEF VON **GÜNTER GREFF**



AUSGABE 12/2011 – DEZEMBER

www.Call-Center-Experts.de

## Sonderdruck Beratungsbrief Ausgabe Dezember 2011

### Holen Sie sich Ihren Call-Center-Experten ins Haus

Mit dem Beratungsbrief von Günter Greff

#### Der innovative Fachinforma- tionsdienst:

- Beratungsbrief für neue Impulse und Tipps
- Online-Wissensdatenbank für aktuelle Recherchen und Problemlösungen

Testen Sie jetzt im  
2-Monats-Abo



[www.Call-Center-Experts.de](http://www.Call-Center-Experts.de)

Callcenter-Trends 2012 – Die Prozesse werden vielfältiger:

# Turbolader für performante und fehlerfreie Prozesse

Callcenter ähneln heutzutage oft einem chinesischen Teller-Jongleur, der versucht, auf Bambusstäben möglichst viele Porzellanteller rotieren zu lassen, ohne dass dabei ein Teller zu Boden fällt. Die Teller im Callcenter heißen Anrufe, Fax, E-Mail, Briefe, Back-Office-Tätigkeiten, In- und Outbound usw.

Von Harald Henn

Diese Komplexität wird immer schwieriger zu managen. Insbesondere vor dem Hintergrund, dass Kunden nun auch per Social Media – sprich Twitter, Facebook etc mit den Unternehmen kommunizieren wollen und dabei die Callcenter mit Ihren Antworten in der Öffentlichkeit wahrgenommen werden.

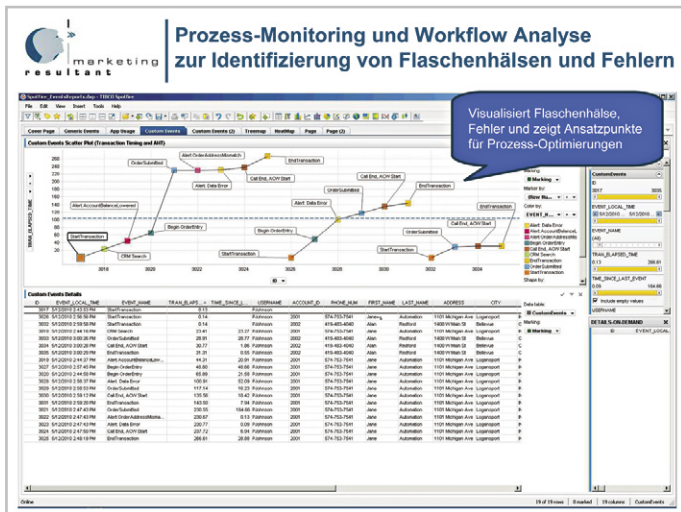
Hochperformte Prozesse sind deshalb ein wesentlicher Erfolgsbaustein für alle Callcenter. Trotz enormer Anstrengungen bei den Qualitätsverbesserungen ist die Mehrzahl der Callcenter noch weit von einer optimalen Performanz entfernt. Die Steuerungs- und Controlling-Instrumente fokussierten in der Vergangenheit häufig auf ACD-Systeme oder die Personaleinsatzplanung. Mit neuen Software-Systemen können jetzt auch Zeiten, Kosten, Fehler und Verschwendung oder Inkonsistenzen in den Prozessen analysiert werden. Eine wesentliche Grundlage für die Qualitätssicherung.

- Welche Felder müssen auf jeden Fall befüllt werden; welche Eingaben sind Pflicht?
- Wie lange darf oder soll die Bearbeitung eines bestimmten Geschäftsvorfalles dauern?
- Welche Qualitätsanforderungen an die Bearbeitung eines Geschäftsvorfalles bestehen?

## Soll-Prozesse brauchen Monitoring-Instrumente

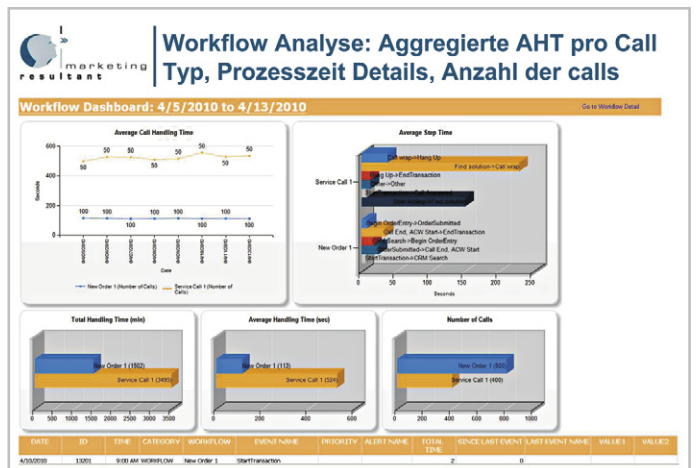
Nicht weil es den Verantwortlichen am Willen fehlt, Prozesse und Aktivitäten stringent und systematisch durchzuführen und zu managen, sondern weil es an ausreichenden Monitoring-Instrumenten mangelt. Eine Beschreibung oder Arbeitsanweisung wie ein Prozess ablaufen soll, existiert zwar – meist handelt es sich um in visio erstellte Ablaufdiagramme – aber niemand kann den tatsächlichen Ist-Zustand überprüfen. In der Realität verselbständigen sich die Prozesse. Mitarbeiter finden oder suchen Abkürzungen, das fehlerhafte Eintragen und ebenso das Weglassen von Daten in den Anwendungen fällt nicht auf, die Absprachen, Eskalationen oder das gänzliche Verändern der ursprünglichen Vereinbarungen bleiben unentdeckt. Wie viele Vorgänge den Prozess an welchen Stellen fehlerhaft, unvollständig mit zu hohem Aufwand im Callcenter durchlaufen, bleibt unentdeckt. Erst bei Beschwerden des Kunden kommt ein Teil der fehlerhaften und ineffizienten Arbeit wieder zum Vorschein.

Bislang beschränkten sich Business-Prozess-Software-Instrumente auf die Modellierung der Geschäftsprozesse. Eine relativ neue Entwicklung sind Business-Prozess-Monitoring oder Discovery-Werkzeuge, die den Ansatz verfolgen, Prozesse im täglichen Ablauf zu analysieren, Transparenz zu erzeugen und den Verantwortlichen ein Werkzeug in die Hand zu geben, Schwachstellen zu beseitigen.



Die Abwicklung von Geschäftsprozessen oder Teilprozessen durch Callcenter geschieht fast immer auf der Basis von vorhandenen Software-Anwendungen des Unternehmens. Die Aktivitäten und Vorgänge, die von den Agenten bearbeitet werden, sind dabei in den letzten Jahren immer komplexer geworden und beziehen häufig Back-Office-Tätigkeiten mit ein oder stoßen Prozesse in anderen Abteilungen an. Oft handelt es sich bei den Software-Anwendungen um Systeme, die ursprünglich für Sachbearbeiter entwickelt wurden. Großrechner-Anwendungen, SAP, Excel, Textverarbeitung, E-Mail-Systeme, Internet, Portallösungen sind notwendig, um Geschäftsvorfälle durch die Agenten zu bearbeiten. Die Bearbeitung von Geschäftsvorfällen unterliegt allerdings selten stringenten Vorgaben.

- Welche Bildschirmmasken sind in welcher Reihenfolge aufzurufen?



Fortsetzung von Seite 5

## Business-Process-Discovery spürt Fehler und Ineffizienz in Prozessen auf

Bei Business-Process-Discovery handelt es sich um spezielle Software-Systeme, die eine Analyse des Ist-Zustands der Prozesse vornehmen, die tatsächliche Struktur visualisieren und den Zusammenhang zwischen Kennziffern und Prozessen herstellen. Genau genommen zäumen Process-Discovery-Systeme das Pferd von hinten auf. Sie spiegeln den Ist-Zustand der Abläufe wider; stellen also ein Spiegelbild der Wirklichkeit in einem Callcenter dar.

Die Analyse der in der Datenbank gespeicherten Ergebnisse bringt vielfältige Ergebnisse zutage:

- Kürzeste, längste und durchschnittliche Bearbeitungszeit für einen Vorgang oder einen Geschäftsprozess.
- Abweichungen von den Soll-Vorgaben.
- Durchlauf- und Bearbeitungszeiten für einzelne Anwendungen wie für den Gesamtprozess.
- Fehlerquellen bei Dateneingaben und dem Befüllen von Feldern.

Der Ist-Zustand fördert die Schwächen des ursprünglich angedachten Prozesses schonungslos zutage; Abweichungen in der Reihenfolge der Bearbeitungsschritte können ihre Ursachen in einer unzureichenden oder fehlerhaften IT-Umsetzung haben; nicht selten finden Mitarbeiter Wege, Schwachstellen der Anwendungen durch Verlassen der offiziellen Wege auszuhebeln. Das Potenzial, das in einer solchen Analyse steckt, erreicht leicht zweistellige Prozentzahlen. Wenn das Callcenter eine Verkürzung der Durchlaufzeit des Gesamtprozesses um 10 oder 15 Prozent erreicht, kann dies allein bereits eine Einsparung im sechsstelligen Euro-Bereich bedeuten. Mit Business-Process-Monitoring und Discovery können Callcenter ein umfassendes Analyse- und Controlling-Instrument einsetzen, das dauerhafte Prozesseffizienz und -qualität ermöglicht.

## Worauf Sie achten sollten:

1. Alle wesentlichen Kernprozesse sollten mit eindeutigen Vorgaben klar beschrieben, definiert, den Mitarbeitern bekannt und software-unterstützt umgesetzt sein.
2. Ein Monitoring-Tool sollte regelmäßig die tatsächlichen Abläufe in den Prozessen dokumentieren.
3. Prozess-Monitoring ist ein wesentlicher Bestandteil des Qualitätsmanagements. Das heißt, es ist eine dauerhafte Aufgabe, die mit einem permanenten Trainingsaufwand für die Mitarbeiter gekoppelt ist.

## Zum Autor: Harald Henn

optimiert als Marketing-Resultant Geschäftsprozesse in Vertrieb, Service und Marketing mit Lean-Managementmethoden und bietet Best-Practice-Beratung für Callcenter und CRM-Projekte. Sein Fokus liegt auf folgenden Gebieten: Systematische Marktbearbeitung, messbare und wirksame Marketing- und Vertriebsprozesse, Callcenter-Aufbau und -Optimierung, CRM-Beratung und -Umsetzung. Seine Erfahrungen basieren auf mehr als 15 Jahren Erfahrung in leitenden Marketing- und Vertriebsfunktionen für amerikanische Unternehmen aus der IT-Branche. Zuletzt war er als Marketingleiter der Dell Computer GmbH für den erfolgreichen Markteintritt in Deutschland verantwortlich. Danach baute er als geschäftsführender Gesellschafter die PRISMA-Unternehmensberatung zur führenden Callcenter-Beratung in Deutschland auf. Er ist Herausgeber und Autor des Handbuchs „Callcenter-Management“, Co-Autor des Titels „CRM verstehen, nutzen, anwenden“ und wirkt in Fachbeiräten und auf zahlreichen Veranstaltungen als Redner zu aktuellen Callcenter- und CRM-Themen mit.



## NEWS

### ASPECT UNIFIED IP CRM CONNECTOR:

#### Update für die Integration mit führenden CRM-Business-Applikationen

Aspect, Anbieter von Kundenkontakt- und Microsoft-Plattformlösungen, teilt mit, dass aktualisierte Validierungen des Aspect® Unified IP® 7 CRM Connectors von AMC Technology auch die jüngsten Release-Stände von Oracle® Siebel und SAP® CRM umfassen. Solche Integrationsfähigkeiten sind ein wichtiger Bestandteil des Aspect-Engagements, Lösungen für den Kundenkontakt anzubieten, die zentrale Geschäftsprozesse nutzen und eine höhere Produktivität und Effizienz im ganzen Unternehmen ermöglichen. Die Integration von Contactcenter-Schlüsselfunktionalitäten mit CRM-Software erlaubt es den Contactcentern, Kundendialoge effektiv zu managen und dabei das Kundenerlebnis in Kundenservice-, Inkasso-, Vertriebs- und Telemarketingbereichen zu verbessern. Kundendaten werden dem Agenten zum richtigen Zeitpunkt übermittelt, der Zugang auf erforderliche Informationen sorgt für effizientere Ressourcennutzung, schnellere Klärung von Kundenanliegen und höhere Kundenzufriedenheit.

[www.aspect.com/de](http://www.aspect.com/de)

### LGT GROUP:

#### Sicherheit mit ASC-Lösungen

ASC stattete in Liechtenstein, der Schweiz und Österreich das Headquarter sowie die Niederlassungen der LGT-Group mit modernsten Sprachaufzeichnungssystemen aus. Mit rund 1.900 Mitarbeitern ist sie an 29 Standorten in Europa, Asien, dem Mittleren Osten und Amerika vor Ort präsent. Finanzinstitute wie die LGT-Group müssen sich den Herausforderungen wachsender Compliance-Anforderungen stellen. Regelungen, wie das Gesetz zur verbesserten Durchsetzbarkeit von Ansprüchen von Anlegern aus Falschberatung, die Erfüllung von Dokumentationspflichten gemäß FINMA, GeBüV in der Schweiz sowie die Sicherheitsstandards der „Payment Card Industry“ (PCI), müssen eingehalten werden. Innovative Sprachaufzeichnungssysteme von ASC unterstützen Finanzdienstleister bei ihren Aufgaben und garantieren Zuverlässigkeit, Flexibilität und schnellen Zugriff auf Daten. Bei der LGT-Bank in Liechtenstein, der Schweiz und Österreich wurden dafür die MARATHON EVOLUTION Communications Recorder in die dort im Einsatz befindlichen Siemens HiPath -Telefonanlagen integriert.

[www.asctelecom.com](http://www.asctelecom.com)