

Mystery Calls Outbound

Fallstudie: dc+v Dialog GmbH Qualitätscheck in einem Inbound- Callcenter

Ausgangssituation:

Die dc+v Dialog GmbH hat sich im Dialogmarketing einen Namen gemacht. Das Unternehmen mit Sitz in Aschau/Chiemgau verfügt über langjährige Erfahrung in der Betreuung von Kunden, die über eine große Mitgliederstruktur verfügen – hierzu gehören insbesondere Krankenkassen. Zum Leistungsportfolio der dc+v Dialog GmbH zählen Mailings, Kundenbindungsprogramme, Callcenter-Dienstleistungen und die Entwicklung spezieller Konzepte zur Verbesserung der Mitgliederbetreuung. Für einen wichtigen Kunden aus dem Krankenkassenbereich stellt die dc+v Dialog GmbH den First-Level-Support sowie verschiedene Backoffice-Dienstleistungen in enger Kooperation mit einem Callcenter sicher.

Aufgabenstellung:

Um die fachliche Qualität der Callcenter-Agents sowie deren Telefonie-Kompetenz zu optimieren, wurde consense systems beauftragt, Mystery Calls durchzuführen. Dabei lag der Fokus vor allem auf der Analyse der vorhandenen Stärken und Schwächen der Callcenter-Agents. Die fundierten Ergebnisse dieser Analyse sollten als Basis für die Entwicklung erforderlicher Trainingsmaßnahmen genutzt werden. Besonders wichtig war, dass die Callcenter-Agents diese Maßnahmen als positive Unterstützung ansahen und die Ergebnisse der Auswertung nicht fürchteten.

Der Kunde dc+v Dialog GmbH erwartete valide Ergebnisse hinsichtlich der vorhandenen Qualitätsstandards.

Vorgehensweise:

Im Rahmen eines ausführlichen Gesprächs wurden die bestehenden fachlichen Schulungsunterlagen gesichtet und die derzeit aktuellen Trainingsmaßnahmen des Callcenters untersucht. Um von Beginn an die unterstützende Absicht der geplanten Maßnahme zu unterstreichen, wurden von der dc+v Dialog GmbH die Teamleiter des Callcenters zu diesem Gespräch eingeladen.

Schwerpunkte der Mystery Calls sollten insbesondere auch Aspekte der vertrauensbildenden und verbindlichen Kommunikation am Telefon sein. Aufgrund dieser Vorgaben erstellte consense systems einen individuellen Bewertungsplan. Nun führte ein consense-Agent, getarnt als Krankenkassenkunde, Telefonate in das Callcenter. Diese Telefonate wurden aufgezeichnet, nach Anhörung von den consense-Telefonie-Spezialisten ausgewertet und im Bewertungsplan dokumentiert. Damit nun gezielt geeignete Schulungsmaßnahmen entwickelt werden konnten, wurden im nächsten Step die im Bewertungsplan dokumentierten Ergebnisse der Telefonate von den internen Trainern und Teamleitern der consense systems analysiert. Im Anschluss daran wurden alle Bewertungsbögen sowie die Aufzeichnungen im MP3-Format und die Schulungspläne der dc+v Dialog GmbH zur Verfügung gestellt. Von dort aus wurden sämtliche Informationen an die Teamleiter des getesteten Callcenters zwecks Umsetzung weitergeleitet.

Um alle erforderlichen Maßnahmen professionell durchführen zu können, erstellte consense systems eine Datenbank, die den komplexen Aufgaben gewachsen war. In dieser Datenbank wurden alle Sachbear-

beiter des zu testenden Callcenters erfasst. Zudem wurde über die bereits genutzten Kunden-Stories und die eingesetzten Daten von „Scheinkunden“ Buch geführt. Durch die Unterstützung der Datenbank wurde sichergestellt, dass das Callcenter mit allen für die dc+v Dialog GmbH relevanten Themenstellungen konfrontiert wurde. Zum Abschluss des Projekts wurden sämtliche Ergebnisse in einer ausführlichen PowerPoint-Präsentation zusammengeführt und der dc+v Dialog GmbH zur Verfügung gestellt.

Ergebnis:

Aus der Aktion ergaben sich wichtige personenspezifische Details, die eine sehr gute Basis für den Einsatz der richtigen Schulungsmaßnahmen darstellten. Durch die dreimalige Analyse der Gespräche konnten – unabhängig von subjektiven Auffassungen – valide Ergebnisse erzielt werden. Die Mystery Calls gaben genauen Aufschluss über die Qualität des getesteten Callcenters.

Angebotsmodell:

Setup-Pauschale inkl. Datenbankpauschale, Preis je Interview, Preis für die Auswertung.

con sense
systems

consense systems
gmbh & co. kg

Vertrieb & Produkt
Christiane Baader
Markus Michael

Kontakt
An der Dammheide 10
60486 Frankfurt am Main

Hotline
Fon 01803.446 446 300*
Fax 01803.446 446 399*

E-Mail/Internet
info@consense-systems.de
www.consense-systems.de

*9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,
max. 42 Cent/Minute aus dem Mobilfunk.

