

# 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: 08. Jan. 02 | Anwahl: 16:36:15 | Annahme: 16:36:18 | Ende: 16:40:25 | Gesprächsende: Normales Gesprächsende | Tonqualität: Telefongespräche im Hintergrund

Fehlversuche: sofortiges Besetzzeichen | Wartezeit > 3 Minuten

Mitarbeiter: unverständlich | Begrüssung: Entspricht Vorgabe | Abschied: Abschiedsformulierung fehlt

Name: Muster | Vorname: Alfons | Land: Fantasi | PLZ/ZIP: 11111 | Ort: A-Dorf | Strasse: Hauptstr. 1 | Telefonnummer: 123456

Szenario: Sie sind Interessent und erkundigen sich nach der Lieferzeit des Produktes?  
Kunde: Wie lange ist die Lieferzeit für die Schrankwand "Gelsenkirchen"?  
Call-Center: Die Lieferzeit beträgt momentan leider X Wochen. Auf Lager haben wir die Schrankwand "Bochum". Die ist fast baugleich und sofort lieferbar.

Datensatz: 1 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 "Datensatz: 1 von 1" and navigation icons.

# 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 lists several criteria with their corresponding values or settings:

- 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: "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:** "Rückfrage bei unklaren Angaben erfolgt"
- Kundenname:**  Namentliche Kundenansprache  Ansprache mit falschem Namen
- Aufmerksamkeit:** "essen während des Gesprächs"
- Formulierungen:** "weit überwiegend positive Formulierungen" and "gelegentlich Unsicherheit: eigentlich, besser gesagt, vielleicht"
- Lächeln:** "Lächeln kam gut rüber"
- Bitte/Gerne:** "sehr häufig" and  wirkt unnatürlich
- Sozialkompetenz:** "zeigt Einfühlungsvermögen 'Verstehe ich gut'"
- Kritik:** "freut sich über Kritik ('Gut, dass Sie uns informieren')"
- Bemerkungen/ Zitate:** A large empty text box.
- Subjektive Einschätzung:** A dropdown menu with 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, there is a "Datensatz:" label, navigation icons, the number "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

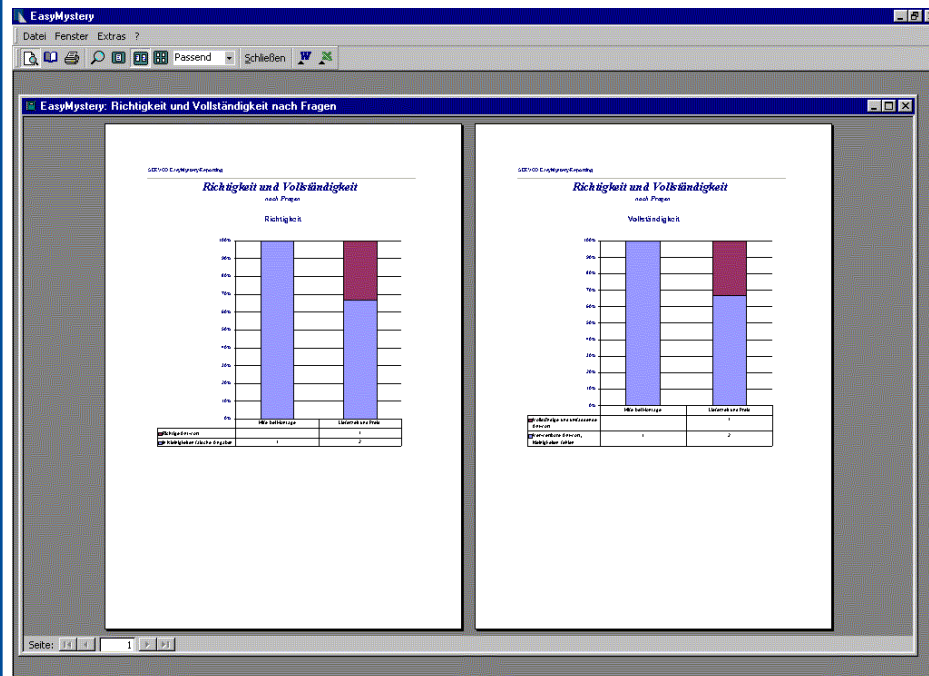
## Step 4: Durchführung



- 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](mailto:info@peter-hoefl.de)**

**Web: [www.peter-hoefl.de](http://www.peter-hoefl.de)**