

# Call Center Controlling und erste Kennzahlen

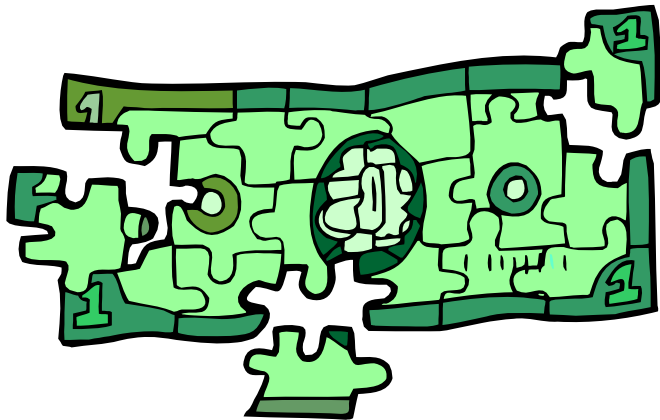
Quantitative und qualitative Basisgrößen  
Methoden zum Messen und Steuern des Betriebes  
Die „heimlichen“ Kostentreiber

# 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?

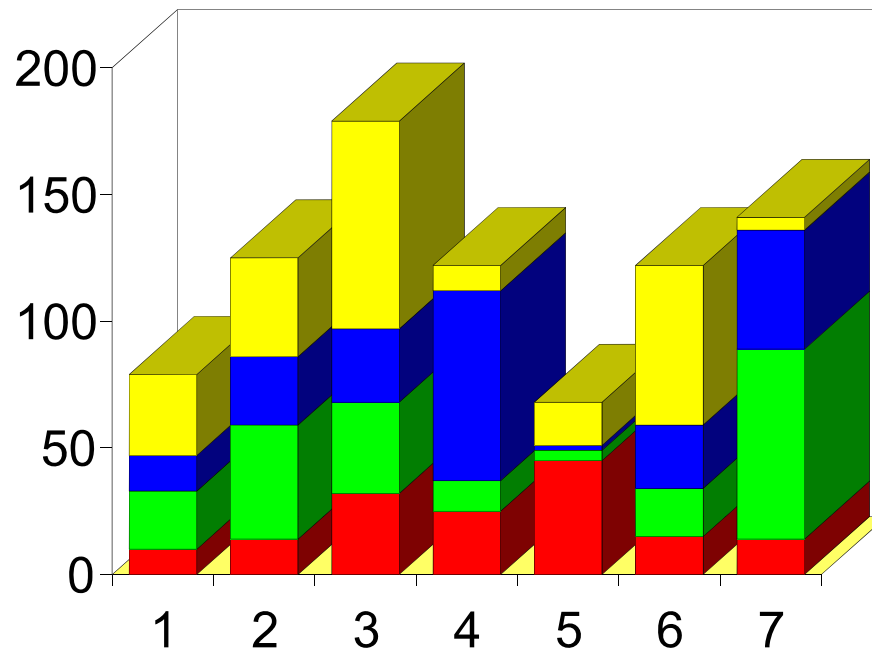
Feedback!

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

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