



QUALIANCE

Research & Results

Mystery Silent Monitoring zur Qualitätssicherung im Call Center

Mystery Silent Monitoring (MSM) ist neben den Mystery Calls (MC) und dem internen Hineinhören in Kundenanrufe ein geeigneter Weg, die Qualität im Call Center zu messen. Der Vorteil gegenüber MC ist, dass es nicht notwendig ist, reale Kundendaten zu akquirieren. Auch werden nur Datenbankeinträge in Kundendaten generiert, die einen realen Hintergrund haben und somit unproblematisch sind. Gegenüber dem internen Hineinhören zeichnet sich MSM aus, weil Calls in größerer Menge systematisch erfasst und bewertet werden können. Wenn MSM durch externe Dienstleister durchgeführt wird, bleibt zudem die Anonymität der einzelnen Mitarbeiter erhalten.

Generell gibt es zwei Wege, Mystery Silent Monitoring durchzuführen:

1. nach einem festzulegenden Schlüssel werden in einem Call Center Gespräche realer Kunden aufgezeichnet. Dabei ist es unerheblich, ob die Gespräche inbound oder outbound geführt werden. Die aufgezeichneten Anrufe werden an einen Dienstleister übermittelt. Geschulte Testpersonen beim Dienstleister hören die Anrufe ab und erstellen für jeden Anruf einen Scoringbogen. Die Summe der gescorten Anrufe wird statistisch ausgewertet.
2. Sofern es nicht möglich ist, Anrufe aufzuzeichnen und weiterzuleiten, ist eine persönliche Präsenz erforderlich. An zufällig ausgewählten Tagen befinden sich jeweils zwei geschulte Testperson des Dienstleisters in dem Call Center und können dort Gespräche mithören. Die Mithöranlage sollte sich in einem separaten Raum befinden, so dass die Call Center Mitarbeiter nicht erkennen können, ob gerade Anrufe mitgehört werden. Anhand eines vorab bestimmten Zufallsschlüssels werden geeignete Gespräche mitgehört und sofort in einem Scoringbogen bewertet. Dabei ist es unerheblich, ob die Gespräche inbound oder outbound geführt werden. Die Summe der gescorten Anrufe wird statistisch ausgewertet.

Da beim Silent Monitoring die Ausgangssituation nicht vorgegeben werden kann, ist die Qualität der Ergebnisse besonders vom Beurteilungsvermögen der bewertenden Personen abhängig. Das Scoring wird deshalb jeweils von zwei erfahrenen und für die Aufgabe besonders geschulten Personen durchgeführt, die sich gegenseitig ergänzen und die Bewertungen abstimmen. Dies sichert die Standardisierung der Beurteilungen und damit die Qualität der Ergebnisse.

Eine allgemeine Information der Kunden über das Mithören kann über eine Ansage bei Gesprächsbeginn vorgenommen werden. Solche Ansagen sind heute üblich. Wenn der Kunde das Mithören verweigert, erfolgt kein Monitoring. Die Scorer stellen sicher, dass nur Anrufe bewertet werden, die bestimmte vorher festgelegte Kriterien erfüllen. Interne Anrufe oder Privatgespräche werden nicht gescort.

Es lassen sich bei MSM ähnliche Kriterien bewerten wie bei Mystery Calls. Lediglich die Kompetenz kann nicht vergleichbar bewertet werden, da die Bedarfssituation nicht vorgegeben ist und daher den Scorern auch keine Musterlösung an die Hand gegeben werden kann. Für die Beurteilung „richtiger“ Antworten kann das komplette Produktwissen der Agenten bei den Scorern nicht vorausgesetzt werden. Es lässt sich aber ein Kompetenzeindruck erheben, der in der Regel ein zuverlässiges Bild dessen liefert, was als Qualität beim Kunden ankommt. Abhängig von der Menge der scorebaren Anrufe sind die Kosten beim MSM vergleichbar derer bei Mystery Calls.



QUALIANCE

Research & Results

In einem realen Projekt setzte Qualiance für verschiedene Prozesse Mystery Calls und Silent Monitoring parallel ein. Die Ergebnisse konnten konkret verglichen werden. Dabei bestätigte sich, dass die Bewertung der Freundlichkeit, des Kommunikationsverhaltens und der Kriterien der Abschluss- bzw. Lösungsorientierung absolut vergleichbar waren. Die Ergebnisse für die Kompetenz waren aber beim Silent Monitoring leicht besser. Die wichtige Erkenntnis war vor allem, dass es möglich war, die Gesamtheit der im Service-Center ablaufenden Prozesse in der Qualitätsmessung abzubilden, was nur mit Mystery Calls auf Grund der Notwendigkeit von realen Kundenbeziehungen nicht möglich gewesen wäre. Der Kunde nahm die Qualitätsmessung über Silent Monitoring in das regelmäßige Instrumentarium auf.

Wenn auch Sie wissen wollen, wie Sie mit Mystery Silent Monitoring die Qualität im Call Center messen können, dann freuen wir uns über Ihren Kontakt.