

2. Mystery Call-Quickchecks mit Workshop

Die Problemstellungen, neue Aufgaben in ein Call Center zu integrieren, sind vielfältig:

- neue Produkte werden eingeführt
- neue Beratungsinhalte oder neue Prozesse kommen hinzu
- neue Teams oder weitere Call Center sollen integriert werden

Zu Beginn einer solchen Neueinführung erfolgt natürlich eine Schulung. Aber wie werden die neuen Inhalte im Alltag umgesetzt? Welche Qualität kommt beim Kunden an? Zur Beantwortung dieser Fragen ist ein externer Check mit Mystery Calls sinnvoll.

Da die Aufgabenstellung aber eine begrenzte ist, ist ein umfangreiches Mystery Call-Projekt mit den verbundenen Abstimmungsprozessen weder aus zeitlicher noch aus budgetärer Sicht sinnvoll. Qualiance hat für diese Zwecke das Instrument der Mystery Call-Quickchecks entwickelt und bereits mehrfach erfolgreich eingesetzt. Das Vorgehen ist wie folgt:

1. Zu Beginn erfolgt eine telefonische Abstimmung der Aufgaben und der zu testenden Beratungsinhalte
2. Qualiance verwendet einen standardisierten Testbogen aus einer Qualiance-Branchendatenbank. Anpassungen an Kunden-Aufgabenstellungen und die Aufnahme neuer Fragen sind möglich.
3. Es wird eine begrenzte Anzahl von Mystery Calls durchgeführt. Hier hat sich eine Stichprobe von 100 Calls als zielführend erwiesen. Je nach Zahl der Berater kann diese Fallzahl nach unten und nach oben verändert werden.
4. Die Auswertung erfolgt tabellarisch. Qualiance erstellt eine Ergebniszusammenfassung ergänzt durch Maßnahmenempfehlungen aus Sicht von Qualiance.
5. Auf Basis der Ergebnisse erfolgt die Durchführung eines ca. vierstündigen Ergebnisworkshops beim Kunden, in dem die wichtigsten Ergebnisse vorgestellt und diskutiert werden. Im Workshop wird in Gruppenarbeit direkt an Verbesserungsmaßnahmen gearbeitet.
6. Die Ergebnisse werden im Call Center umgesetzt. Auf Wunsch unterstützt Qualiance die Umsetzung.

Ein solches Vorgehen hat sich als geeignet erwiesen, die Einführung von neuen Beratungsinhalten in Call Centern zu unterstützen und die Qualität im Kundenkontakt zu steigern. Die Kosten für ein solches Programm liegen in der Regel unterhalb von 5.000.- €.

Die Ergebnisse können optional nach einer zu definierenden Periode überprüft werden oder es wird ein systematisches periodisches Qualitätsmonitoring nachgeschaltet.

Wenn auch Sie eine Aufgabenstellung haben, für die Sie ein Mystery Call-Quickcheckprojekt durchführen wollen, so sprechen Sie uns bitte an.