Skillmanagement

Wie gut sind meine Agenten und was wissen sie wirklich?

Das Wissen und das Können der Mitarbeiter sind das Kapital eines Unternehmens und auch der Callcenter. Doch wo und wie wird dieses Wissen und Können zusammengefasst? Wo erhalte ich Informationen, um Mitarbeiter optimal einzusetzen? Ist es nicht oft so, dass die Abteilung Aus- und Weiterbildung Informationen hat, die Personalabteilung auch und die Teamleiter natürlich auch. Dazu kommen Informationen aus Coaching- und E-Learning-Systemen usw. Wo und wie erhalten ich eine Gesamtbewertung? Rolf Lohrmann ist Qualitätsexperte und hat sich dieser Herausforderung angenommen. Call-Center-Experts sprach mit ihm.

Herr Lohrmann, ich habe in den letzten Wochen einige Callcenter besucht und bin auch auf die geschilderte Situation gestoßen. Erklären Sie als Qualitätsexperte das Ganze noch mal aus Ihrer Sicht?
Ihre Schilderung trifft genau den Kern des Problems. Die Herausforderung in den Unternehmen ist branchenübergreifend fast überall gleich: In verschiedenen Abteilungen gibt es mehr oder weniger gut verfügbare Informationen zu den Skills der Mitarbeiter, deren Einarbeitung und Weiterbildung im Unternehmen sowie die Ergebnisse aus verdeckten und offenen Qualitätstests des Unternehmens und der Auftraggeber als auch Kundenzufriedenheitsbefragungen und weitere Qualitätsinformationen. Diese Informationen sind häufig auch noch in unterschiedlichen analogen und digitalen Archiven (Papierakten, Access- und SAP-Datenbanken, pdf-Dokumente, Word-, Powerpoint- und Excelformate, Openoffice sowie vielleicht auch noch diverse Papierberichte, weitere Formate aus Quality-Monitoring-Systemen und vieles mehr). Wenn aktuelle aggregierte Informationen gebraucht werden, sei es zum aktuellen Stand der Servicequalität oder für das Coaching und Training der Mitarbeiter, ist dies häufig nicht in der notwendigen Zeit und Form möglich.

Was bedeutet dies für die Kundenservicequalität?
Die derzeit eingesetzten Qualitätsinstrumente in Unternehmen und Behörden mit starkem Kundenkontakt gewährleisten meist nur Teilaspekte eines erforderlichen hohen Standards in der Qualitätssicherung (Kundenzufriedenheitsbefragungen, Mystery Calls, Coaching, Gesprächsanalysen, Wissenstests u.a.) und werden oft nur punktuell eingesetzt. Wenn es zur Durchführung kommt, wird die aktive und planmäßige Ermittlung von Servicedefiziten und fehlerhaften Prozessen sowie von Mitarbeitern mit Schulungsbedarf zurzeit immer noch sehr zeit- und kostenintensiv und meist auch nicht integriert und nachhaltig abgebildet. Dadurch kennen viele Unternehmen die Skills und den aktuellen Ausbildungsstand ihrer Mitarbeiter häufig nur sehr unzulänglich. Proaktives Eingreifen ist jedoch gerade in größeren Kundenserviceeinheiten eine Notwendigkeit, um rechtzeitig gegensteuern zu können sowie daraus resultierende Eskalationen bei Endkunden oder Auftraggebern zu vermeiden. Dies ist gerade in Zeiten der Finanz- und Wirtschaftskrise ein kritischer Erfolgsfaktor.

Sie haben ein browserbasiertes System entwickelt. Wie funktioniert das genau?
Unser System wird über eine verschlüsselte Browserverbindung bedient. Das heißt, die Software kann geschützt von jedem Ort mit Internetzugang über einen standardkonformen HTML-Browser bedient werden. Führungskräfte können sich damit in Echtzeit jederzeit einen Überblick über die Qualität in ihrem Zuständigkeitsbereich verschaffen. Es ist so z. B. auch möglich, Auftraggeber auf einen bestimmten Teil der Berichte online zugreifen zu lassen, um die Einhaltung der vereinbarten Standards zu dokumentieren. Selbst Audiofiles von aufgezeichneten Gesprächen können der Auswertung zugeordnet werden und können so durch den Coach gemeinsam mit dem Mitarbeiter an seinem Arbeitsplatz analysiert werden.

Herr Lohrmann, wichtig ist natürlich, dass auch alle Informationen, die bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern irgendwo im Unternehmen oder Callcenter anfallen, erfasst werden. Sonst funktioniert das ja nicht. Wie gewährleisten Sie das?

Fortsetzung auf Seite 5

Rolf Lohrmann

ist geschäftsführender Gesellschafter der qualitycube GmbH und gilt als einer der führenden Experten für Qualitätsmanagement und Führungskräfteentwicklung in Callcentern. Er hat langjährige Erfahrung im strategisch-operativen Callcenter-Management und war zuletzt Standortleiter eines großen Callcenter-Dienstleisters. Außerdem ist er Studienleiter und Dozent beim Weiterbildungsstudium „Communication Center Management“ an der Hochschule Bremerhaven.