

KNOCHENARBEIT UND DURCHHALTEWILLE SIND GEFRAGT

Matthias Wolfensberger

QUALITÄTSMANAGEMENT_Accarda ist in der Schweiz die führende Unternehmung für Kundengewinnungs- und Kundenbindungsprogramme. Der Kundendienst von Accarda setzt seit mehr als zwei Jahren auf das diskrete «Third Party Quality Monitoring» von TSS. Mit Erfolg: Die Qualität im Kundendienst wurde kontinuierlich gesteigert.

Die Spezialisten im Kundendienst von Accarda betreuen die Kundenkarten von vielen namhaften Unternehmen in der Schweiz. Dabei ist es wichtig, dass sie immer zuvorkommend und freundlich auf die individuellen Kundenanliegen eingehen. Saisonale Spitzen wie auch Flautezeiten bei den telefonischen Kontakten müssen in immer gleich bleibender Qualität verarbeitet werden können.

Um dies zu erreichen, arbeitet Accarda seit November 2009 mit TSS AG zusammen. Dabei geht es vor allem darum, die Teamleader von Accarda von repetitiven Arbeiten zu entlasten und ihnen damit Freiräume für das Coaching und die Mitarbeiterbetreuung sowie das Bearbeiten von spezifischen Kundenanliegen zu schaffen.

Die Basis für die effiziente Unterstützung bildet dabei eine professionelle Qualitätsmanagement-Applikation in Verbindung mit einem Callrecorder. Die rechtliche Grundlage dazu wurde vom Parlament mit der Anpassung des Artikels 179quinquies des Schweizerischen Strafgesetzbuches am 3. Oktober 2003 gelegt. Die Kunden und die Mitarbeiter werden durch eine automatische Bandansage informiert, dass die Gespräche zur Qualitätskontrolle aufgezeichnet werden können.



«Mit TSS steht uns ein Spezialist zur Seite, der uns bei der kontinuierlichen Verbesserung unserer bereits hohen Sicherheits- und Qualitätsanforderungen gut berät.» Gianni Cammisa, Contact-center-Leitung Accarda

Fakten zum Contactcenter von Accarda

Sprachen, geografische Region

Ganze Schweiz

Deutsch, Französisch, Italienisch

Anzahl Messungen pro Messperiode

Ca. 20 / Mitarbeiter

Ziel der Zusammenarbeit

Entlastung der Teamleader

Identifikation, Optimierungspotenzial

Qualitätsmonitoring

Wirkungen TPQM*:

Gesteigerte Performance der Agents

Höhere Kundenzufriedenheit

Positive Rückmeldungen der Kunden

Positive Reaktionen der Mitarbeiter

*TPQM = Third Party Quality Monitoring

Durch die neutralen und unparteiischen Quality Scouts von TSS ist die Akzeptanz der Gesprächsbewertungen bei den Agents gegeben. Nach dem Prinzip «You get what we hear» werden die genau definierten Gesprächsbewertungsbogen von den TSS Quality Scouts ausgefüllt. Performance-Berichte geben Auskunft über den Erreichungsgrad sowie Stärken und Schwächen der einzelnen Agents.

Der Bewertungsbogen besteht aus den folgenden Sektionen welche wiederum in einzelne Fragen aufgeteilt sind:

1. Kundenbegrüssung
2. Kundenidentifikation
3. Kundenanliegen
4. Reklamationsbehandlung
5. Verkaufsangebot / Nutzen
6. Einwandsbehandlung
7. Customer Goodbye
8. Call Feedback (soft skills)
9. Statistik



«Mit dem Third Party Quality Monitoring Konzept von TSS haben wir eine solide, reproduzierbare und repräsentative Grundlage für die Gesprächsführung geschaffen.»
Beat Bouquet, COO Accarda

Veränderungen in Verhaltensmustern

Wie die Überschrift besagt, sind beim konsequenten Qualitätsmanagement vor allem Durchhaltewille und harte Knochenarbeit gefragt. Veränderungen in gewachsenen Verhaltensmustern herbeizuführen, braucht Geduld. Wer den schnellen Erfolg sucht, der soll besser die Hände davon lassen, die gewünschte Qualität zu erzwingen. Die Geschäftsleitung von Accarda war bereit, diesen Weg einzuschlagen und hat deshalb die notwendigen Ressourcen in Form von Personal, Werkzeugen und Kapital zur Verfügung gestellt. Nur wenn diese drei Komponenten im Einklang sind, darf mit nachhaltigen Ergebnissen gerechnet werden. Die nun nach zwei Jahren vorliegenden Zahlen belohnen das Engagement aller Beteiligten.

Von einem bereits sehr hohen Qualitätsniveau konnte das Gesamtergebnis um weitere zehn Prozent verbessert werden. Dies wurde mit konsequenten Messungen, Kontrollen und den daraus abgeleiteten Ausbildungsmodulen sowie Einzel-Coaching erreicht. Dabei haben die Teamleader direkt auf die Ergebnisse aus den Modulen «Kundenbegrüssung», «Identifikation» etc. zugegriffen und die zu trainierenden Punkte verzugslos umgesetzt.

Wertsteigerung aus Kontakten

Das Contactcenter-Führungsteam, unter der Leitung von Herrn Gianni Cammisa, hat dabei quartalsweise Schwerpunkte definiert, welche es mit den Mitarbeitern zu entwickeln galt. Wertsteigerung aus Kontakten in einem Callcenter ist der Dauerbrenner in allen Branchen.

Mit dem Aufbau von gezielten Mess- und Ausbildungskriterien liess sich dies in der Praxis optimal umsetzen. So konnten in diesem Bereich Steigerungen von bis zu 50 Prozent realisiert werden. Das Erkennen von Kundenbedürfnissen und eine darauf aufbauende Lösung sowie Nutzenargumentation führen unweigerlich zu zufriedenen Kunden und zur Generierung von Mehrwert aus diesem Kontakt.

Herr Cammisa sagt dazu: «Mit TSS stand uns ein Spezialist zur Seite, der uns bei der kontinuierlichen Verbesserung unserer bereits hohen Sicherheits- und Qualitätsanforderungen gut beraten hat. Qualitätsmanagement ist Knochenarbeit und nebst den Tools auch eine Frage der Philosophie, welche den Mitarbeitern bereits beim Stellenantritt vermittelt und vorgelebt wird. Durch die Zusammenarbeit mit TSS fällt für uns der manuelle Aufwand für die Gesprächsbewertung weg. Die Teamleiter sind in der Lage, per Knopfdruck Performance-Berichte sowie Gespräche und Grafiken abzurufen. Dies verschafft ihnen einen raschen Überblick über das Geschehen und sorgt für Freiraum, andere wichtige Führungsaufgaben zu bewältigen.»

Das Third-Party-Quality-Monitoring-Konzept hat sich in den vergangenen zwei Jahren in der Praxis bewährt. In Zukunft werden die Instrumente weiter verfeinert und auf die Bedürfnisse der strategischen Geschäftsfelder von Accarda noch spezifischer angepasst, um permanent die gewonnenen Erkenntnisse in die Entscheidungsfindung der Geschäftsleitung einfließen zu lassen. Beat Bouquet, COO, meint dazu: «Mit diesem Verfahren haben wir eine solide, reproduzierbare und repräsentative Grundlage für die Gesprächsführung geschaffen. Dies hat die Mitarbeitenden motiviert und gemäss Kundenumfrage auch unsere Kunden gefreut. Es gilt nun, diese Philosophie auch auf die Herausforderungen der neuen Medien zu übertragen.» ■



TSS – Telecommunication Support Services AG

Zehntentrotte 12

CH-8712 Stäfa - Schweiz

Telefon: +41 44 926 74 33

Fax: +41 44 926 74 35

E-Mail: info@tssag.com