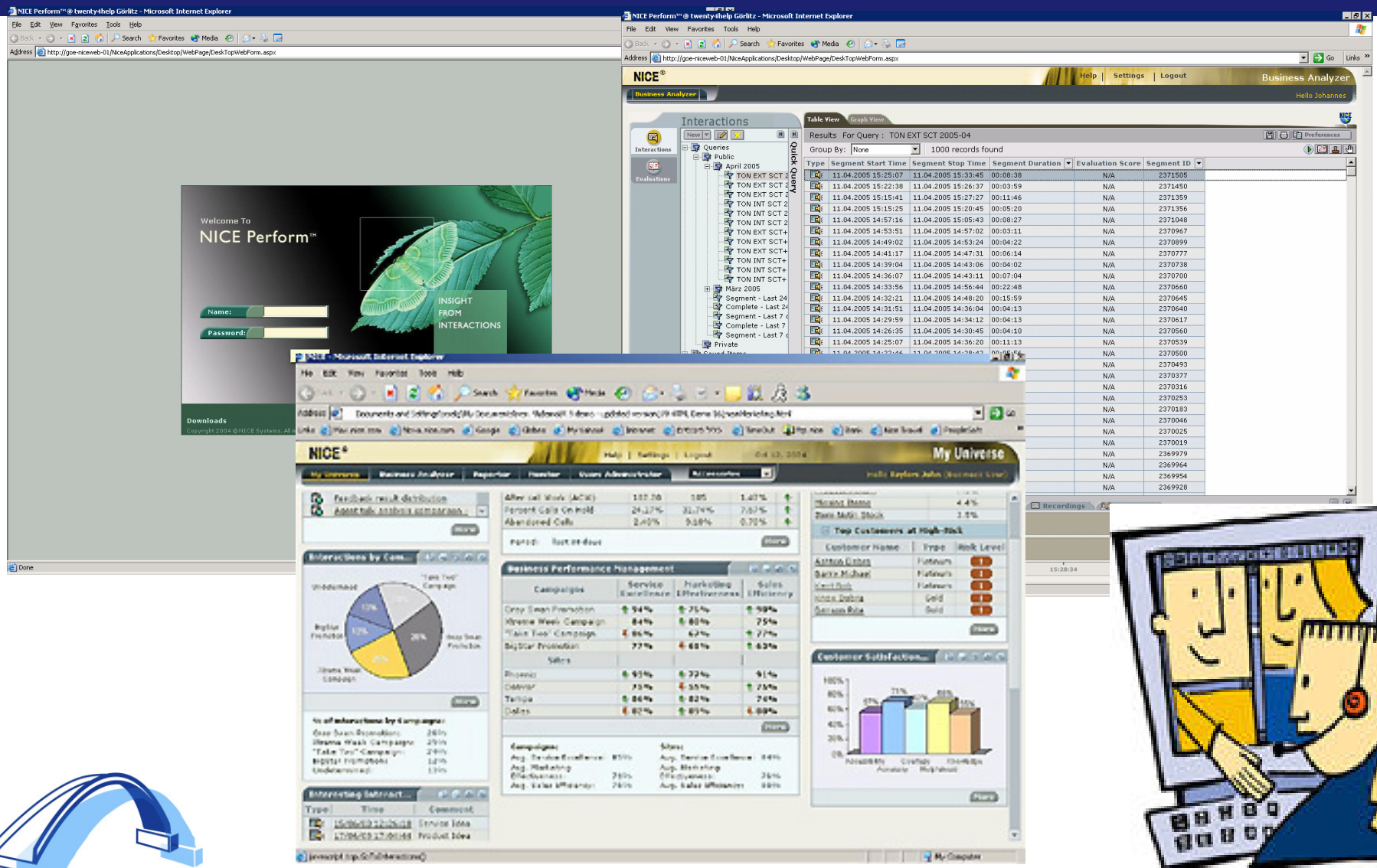
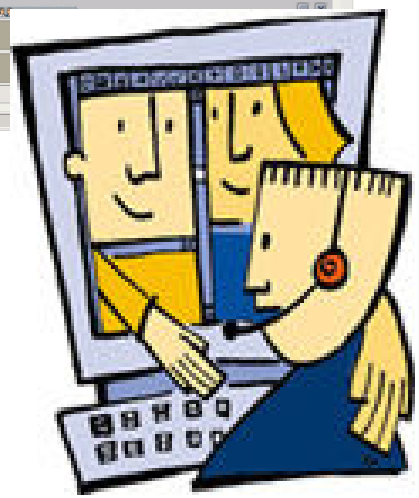
Business Performance Management

Workshop im Rahmen der CC-Tagung des TBS-Netz





ver.di-innotec

Was verstehen die Unternehmen unter Quality Monitoring

- **Mit Hilfe von QM-Systemen werden**

  Telefongespräche und Bildschirminhalte

  Web-Chats,

  E-Mails

  Eingaben des Agenten am Arbeitsplatz

  aufgezeichnet und ausgewertet.

- Sie dienen der **Aus- und Weiterbildung** des Personals, der Optimierung des Up-Sellings und des Cross-Sellings, der Erfassung der **Kundenwünsche**, Gewinnung von **Produkt und Marketingdaten** und der Messung der **Kundenzufriedenheit** sowie der Kennzahlen des Unternehmens.

(Auszug Arbeitgeberbeschreibung)

ver.di-innotec

Was verstehen die Unternehmen unter Business Performance Management?

- Business Performance Management (BPM) ermöglicht, Sprach- und Bildschirmaktivitäten mittels einer bestimmten Soft- und Hardware aufzuzeichnen, zu speichern und auszuwerten.
- Das Gespräch kann wiederholt abgespielt werden. Es kann gemeinsam mit dem Mitarbeiter umfassend analysiert werden.
- Durch das Aufzeichnen der Sprach- und Bildschirmaktivitäten ist eine Bewertung anhand der aufgezeichneten Kundenkontakte möglich.
- Aufgezeichnete Kundenkontakte werden auf einem zentralen Server gespeichert, könne dort eingesehen und abgehört werden.
- Gespräch kann von unterschiedlichen Personen bewertet werden – z.B. einmal vom Teamleiter, einmal vom Berater selbst und vom Qualitätsmanagement.

(Auszug Arbeitgeberbeschreibung)

ver.di-innotec

vom QM zu BPM

Warum wird angerufen?

Etwas kaufen
Etwas abstimmen
Etwas zu lernen
Um zu kündigen

Call Metrics

Warteschleife
Anzahl von Transfers
Durchschn. Bearbeitungszeit
On Hold Zeit

Der Agent

Prozesseinhaltung
Cross-sell Fähigkeiten
Thema auf den Punkt
Freundlichkeit
Stimmverhalten
Produktidentifizierung

Quality Monitoring

Kunde

Zufriedenheit
Kauft das Produkt
Kundensicherung

Organisation

Lieferzeit wird eingehalten
Umsetzung wie versprochen
Erfüllt die Erwartungen

Customer Experience Management

Business Performance Management

ver.di-innotec

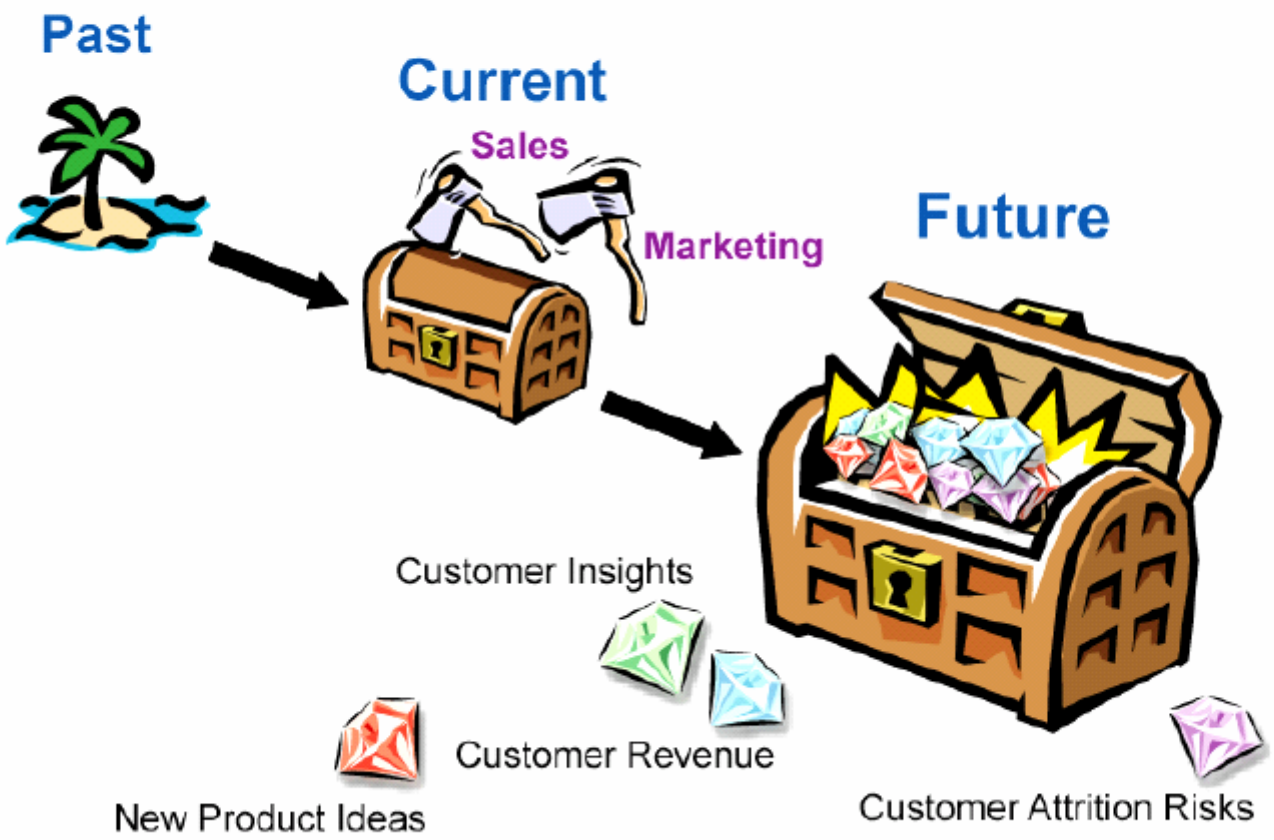
Auszug Werbung NICE

Mehrwert durch Einsatz der Nice Lösung

- **Millionen unstrukturierter** Telefon und Web-basierte **Interaktionen** enthalten **strategische Geschäftsinformationen**
- Transaktionsanalyse (CRM) fokusiert sich auf dem **"was passiert ist"** Die mehrdimensionale Analyse der Interaktionen durch NICE liefert die Antwort auf **"warum ist was passiert?"** und **"welche Aktionen müssen davon abgeleitet werden"**
- **"Ohr am Geschehen"** – maßgebend für das Top Management
- **Kundenverlangen** – die Basis die Kundenzufriedenheit zu verbessern und das Wertschöpfungspotential zu erhöhen
- **Real time Zugriff im Unternehmen** – extrem verkürzte Zeitfenser für die Informationsgewinnung für Entscheider - direkt vom Kunden und vom Markt im Allgemeinen

Auszug Werbung NICE

Greifen nach dem Wert der Kunden-Interaktion



ver.di-innotec

Quality Monitoring der Firma nice

- Die israelische Firma nice (Hauptsitz in Ra'anana) www.nice.com bietet eine umfassende „Qualitätssicherungs-Lösung“ für Contact Center.
- Sprach- und simultane Bildschirmaufzeichnung inclusive Online-Beurteilungen und Auswertungen
- NiceLog Sprachaufzeichnungs-System kann mit allen CTI (Computer-Telefony-Integration) Umgebung arbeiten. Kompatibel mit allen führende ACDs (Automatic Call Distribution), Telefonanlagen, Händleranlagen oder VoIP (Voice over IP)-Umgebungen. Die Integration in CRM-Systemen (Customer Relationship Management) ist ebenfalls möglich.
- Die Hauptkomponenten des QMS hierbei sind:

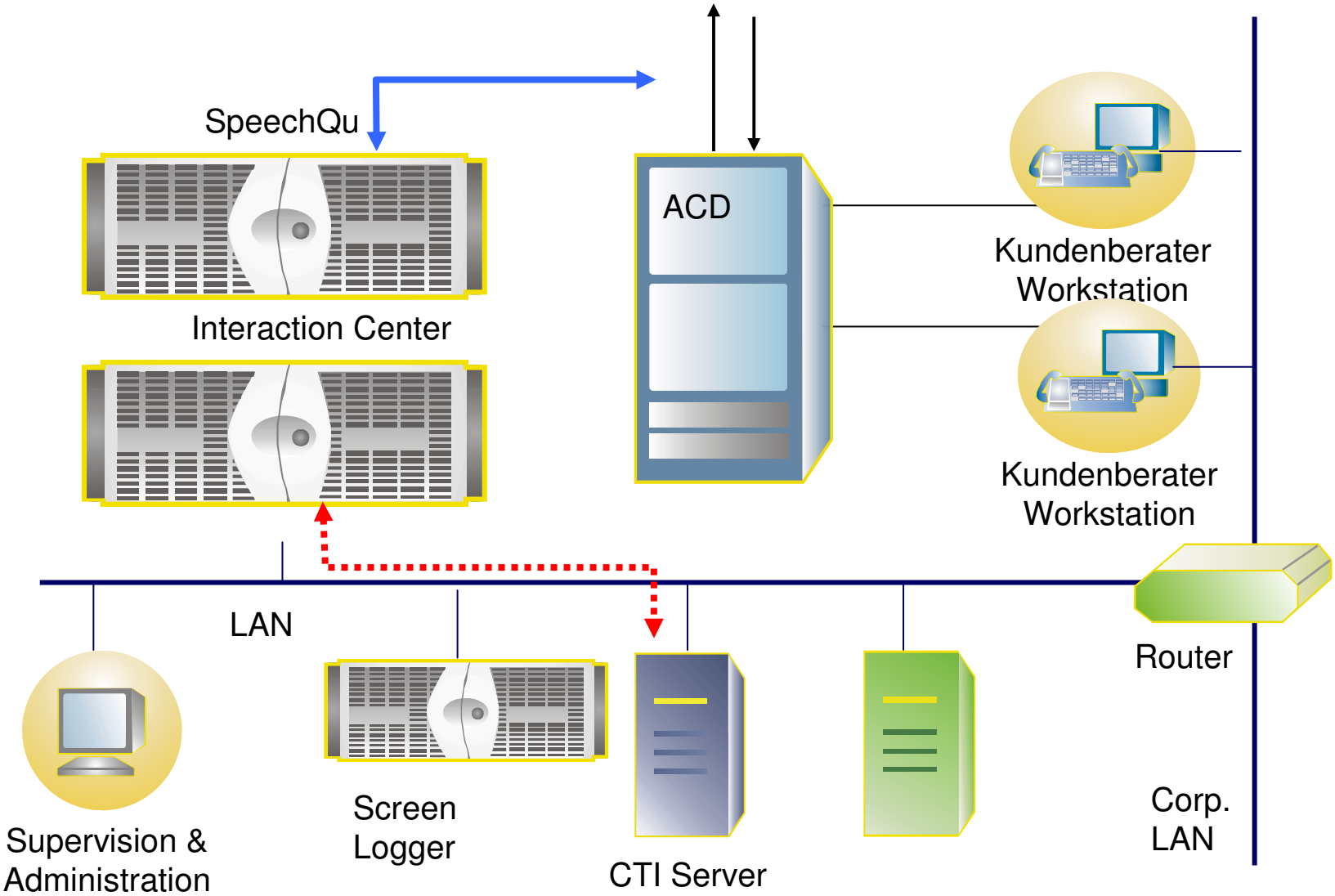
  Voice Recording = Aufzeichnung der Gespräche

  ScreenRecording = Aufzeichnung der zugehörigen Bildschirminhalte

  Interaction Center = Steuerung und Synchronisation der Interaktionen

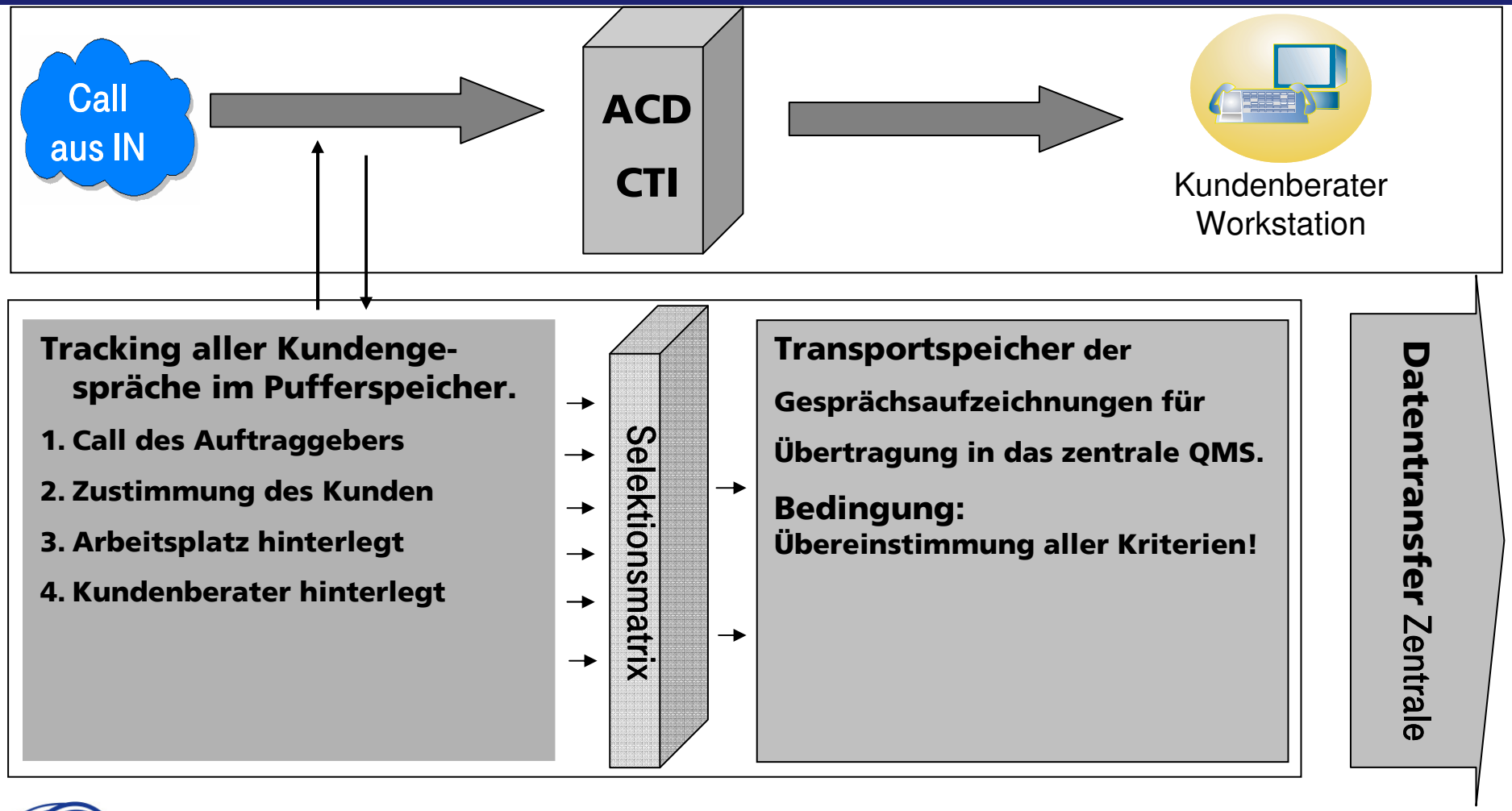
ver.di-innotec

QMS der Firma NICE



ver.di-innotec

Schematische Darstellung Aufzeichnung



ver.di-innotec

Selektionsmatrix / Bewertung

- Zur Bestimmung der bewertungsrelevanten Gesprächen wird eine Selektionsmatrix angelegt.
  - **Servicerufnummern**
  - **Anrufdauer**
  - **Calls innerhalb bestimmter Zeitfenster**
  - **Clickrate**
  - **Suche nach Schlüsselworten (Key Word Spotting)**
  - **Emotion-Analyse**

  Es können Nachbearbeitungszeit zum Aufzeichnen definiert werden!

- Die **Bewertung** erfolgt durch Abhören der Gespräche und eines parallel ablaufenden elektronischen Bewertungsbogens, der in das Reporting überführt wird.

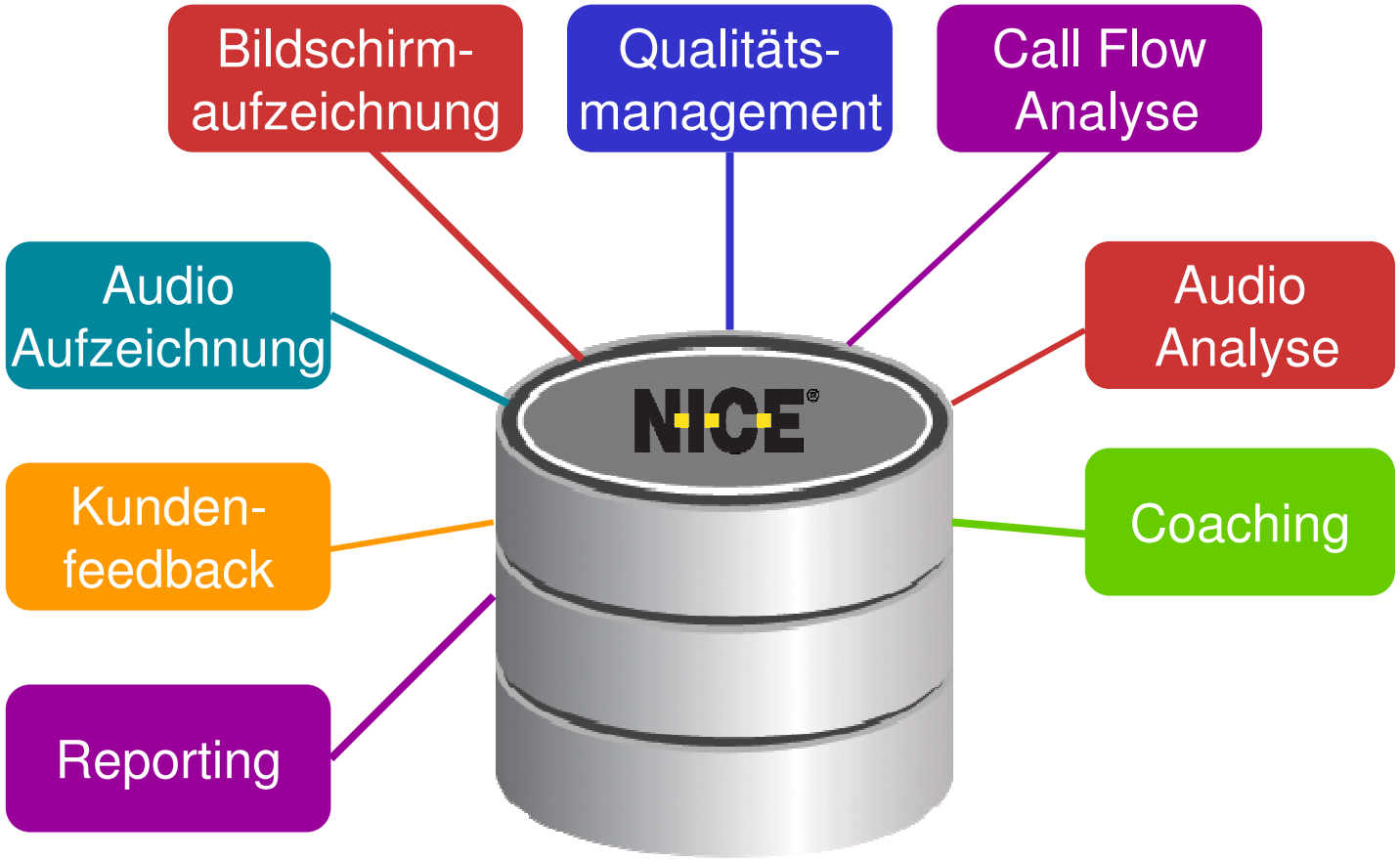
Bewertungskriterien Frage- und Auswertungsbogen QM SCT

Evaluator:	Davis, Peter	Agent:	Smith, John
Score:	76,39	Date/Time:	12.11.2004 19:26:44

1. Gesprächseröffnung			
01.1 Begrüßung	(•) Yes	( ) No	
01.2 Wird der Kunde identifiziert?	( ) Yes	(•) No	( ) NA
01.3 Werden die Daten des Kunden verglichen und verifiziert?	( ) Yes	(•) No	( ) NA
3. Problemanalyse			
03.1 Bedarf des Kunden erkannt?	( ) Yes	(•) No	
03.2 Frage nach Ausstattung (Betriebssystem/Zugangsart)?	( ) Yes	(•) No	( ) NA
03.3 Ist der Kundenberater aus fachlicher Sicht für das Beratungsthema zuständig?	( ) Yes	(•) No	
03.4 Erfolgt eine Beratung trotz fehlender Zuständigkeit des Kundeberaters?	(•) Yes	( ) No	( ) NA
03.5 War die Durchführung der Beratung trotz mangelnder Zuständigkeit des Kundenberaters sinnvoll?	(•) Yes	( ) No	( ) NA
03.6 Wird nach gezielter Analyse das Gespräch lösungsorientiert weitergeführt?	( ) Yes	( ) No	(•) NA
4. Lösung			
04.1 Wurden alle Fragen/Anliegen des Kunden berücksichtigt/aufgegriffen?	( ) Yes	(•) No	
04.2 Wurde das Anliegen des Kunden fachlich richtig gelöst?	( ) Yes	(•) No	
5. Hilfestellung			
05.1 Hilfestellung angeboten?	( ) Yes	(•) No	
05.2 Wurden die Maßnahmen, Vorgehensweise für den Kunden transparent gemacht?	( ) Yes	( ) No	(•) NA
05.3 Wurde eine Weiterleitung in den 2nd Level ordnungsgemäß durchgeführt?	( ) Yes	( ) No	(•) NA
05.4 Wird der Kunde an die zuständige Stelle verwiesen?	( ) Yes	(•) No	( ) NA
05.5 Werden dem Kunden die richtigen Kontaktdaten genannt?	( ) Yes	(•) No	( ) NA
05.6 Verweis auf Onlinedokumentation?	( ) Yes	( ) No	(•) NA
05.7 Verweist der Berater auf die T-Online Homepage?	( ) Yes	(•) No	( ) NA
05.8 Alternative Hilfestellung per Fax oder eMail entsprechend der Regelung der Guideline angeboten?	( ) Yes	(•) No	( ) NA
6. Gesprächsführung			
06.1 Kundenanliegen positiv aufgenommen, Gefühlslage reflektiert?	1		
06.2 Fragetechnik	3		

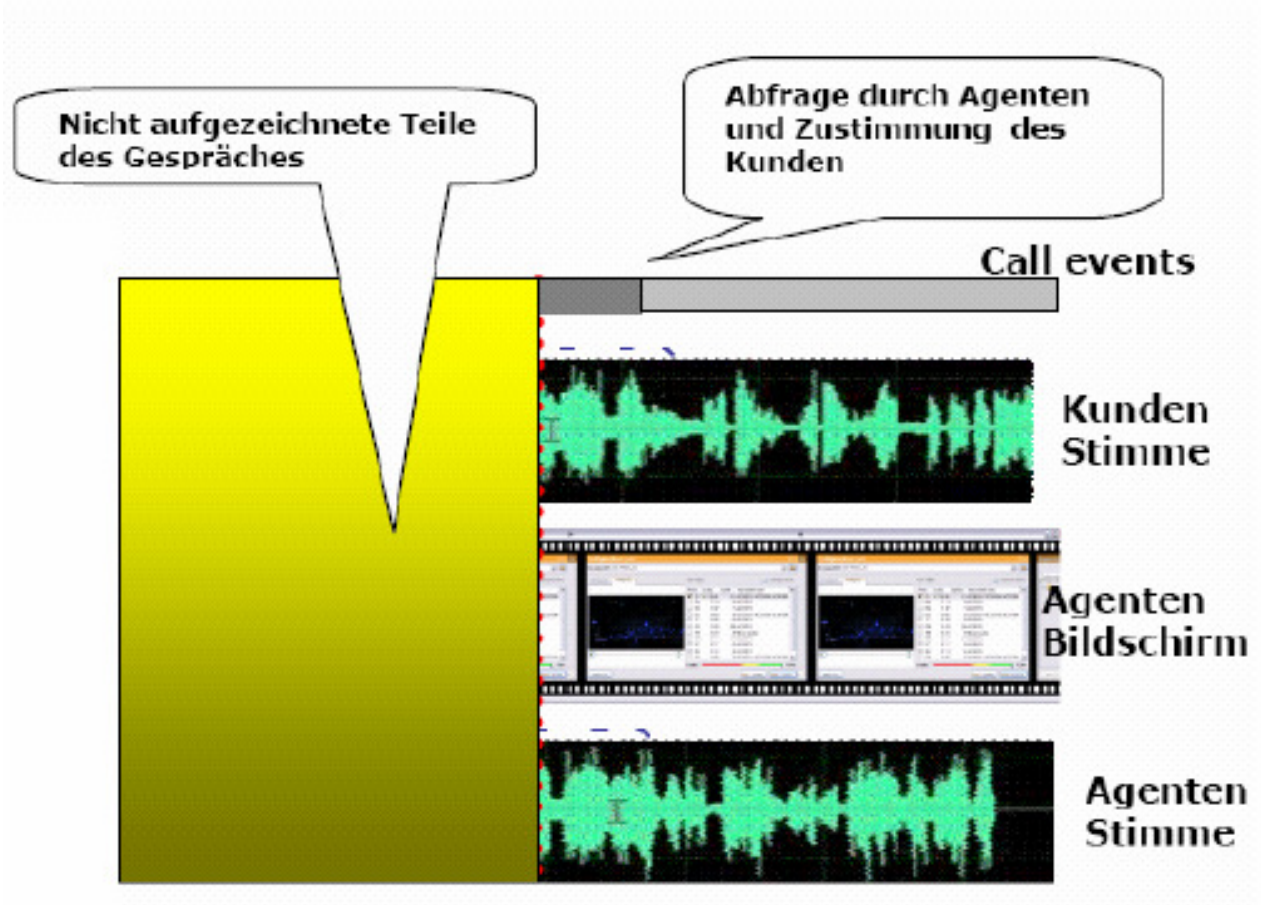
ver.di-innotec

Bestandteile des BPM



ver.di-innotec

Audio Aufzeichnung



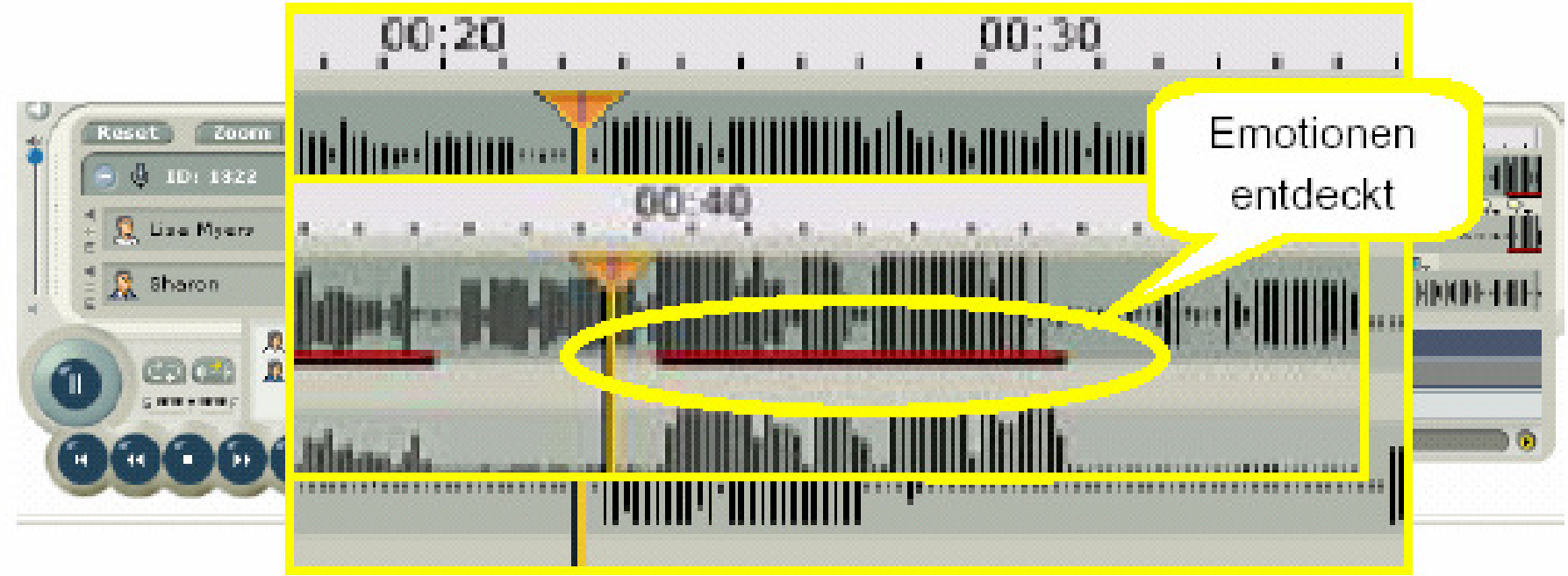
ver.di-innotec

Audio Aufzeichnung

- Totalrecording – Alle Gespräche werden aufgezeichnet
- CTI-gesteuert – Aufzeichnungstrigger durch die Anbindung bzw. Integration der CTI-Schnittstelle des Switch. Start / Stop anhand von Regeln basierend auf CTI-Events
- Ereignis gesteuert – Integration in die Kunden-Applikation ermöglicht die Aufzeichnungssteuerung in Abhängigkeit von externen Ereignissen
- Record on Demand RoD - Aufzeichnung per Anforderung, d.h. Applikation auf Desktop oder Tastenbelegung an Endgerät
- Zeitgesteuert – Aufzeichnungsplanung anhand von hinterlegten Terminplänen in Anbindung an WFM-Systeme
- ScreenSense – Triggerung über Bildschirmereignisse mit NiceScreenSense

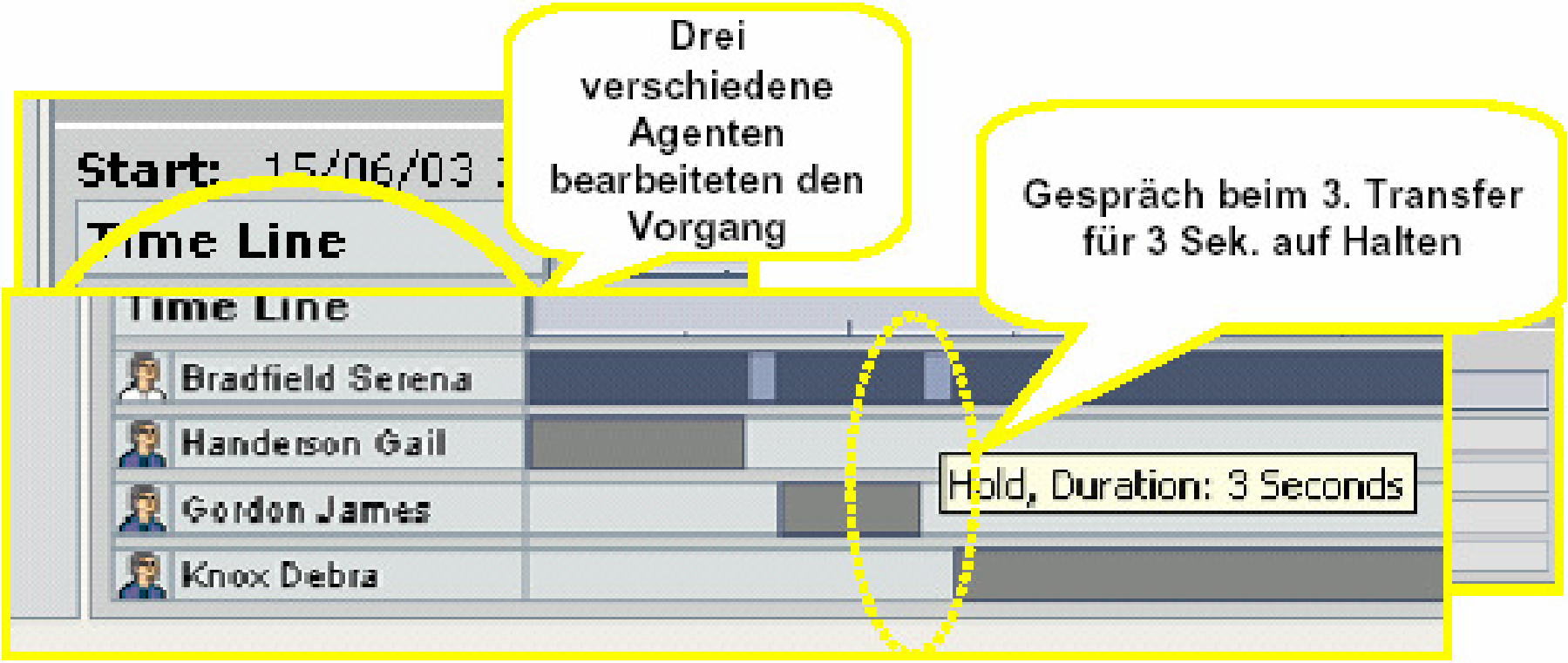
ver.di-innotec

Audio Analyse



ver.di-innotec

Call Flow Analyse



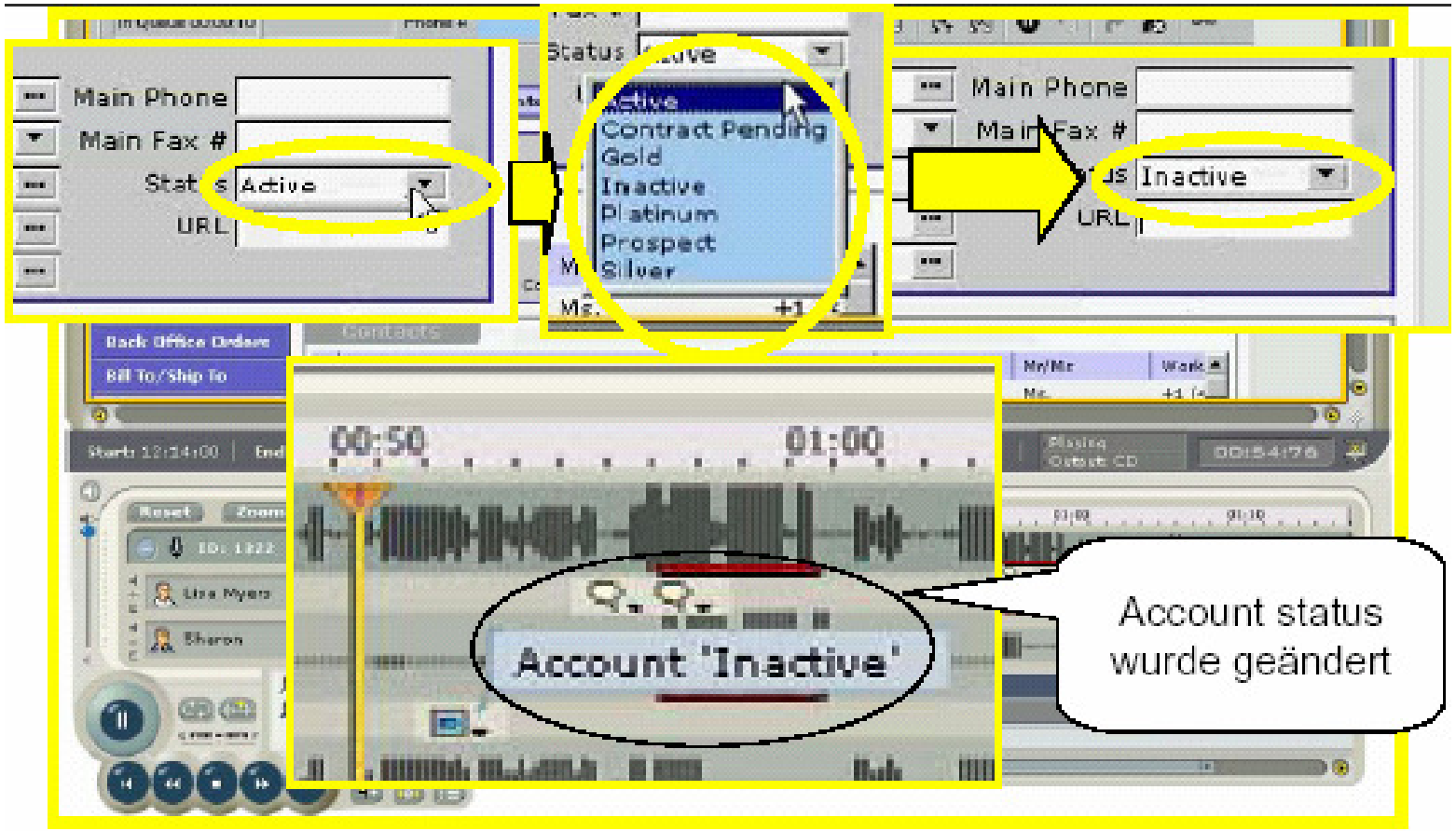
ver.di-innotec

Bildschirmanalyse

- **Aufzeichnung aller Events** – Start der Aufzeichnung bei jedem auftretenden Event
- **Geplante Aufzeichnung** – Aufzeichnung einer bestimmten Anzahl von Events, welche durch den Event selbst und den NICE Scheduler gesteuert werden.
- **Aufzeichnungsmedium** – ScreenSense initiiert Aufzeichnungen von Sprache, Screen oder Sprache und Screen gemeinsam.
- **Triggering Events** – Eine unbegrenzte Anzahl von Trigger können bei einer großen Anzahl von MS Windows-Events gesetzt werden: z.B.: Wertwechsel, öffnen oder schließen von Fenstern, Mouse Klicks, Funktionstasten ... .
- **Konfiguration** – Follow me on-screen pointer erlaubt eine einfache Definition des Triggers für den entsprechenden Event.

ver.di-innotec

Bspl. Triggering Events



ver.di-innotec

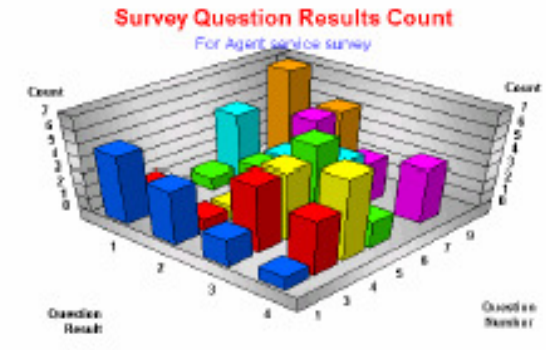
Kundenfeedback

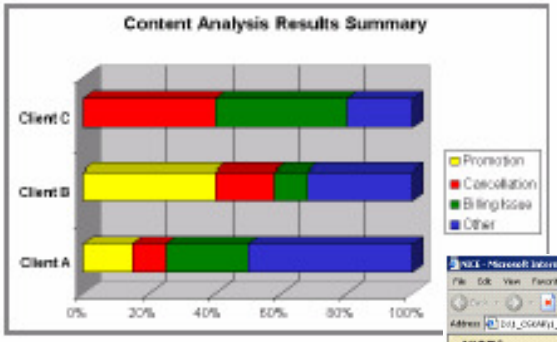
- Kundenbefragung direkt nach dem Gespräch, sofern die Kunden zugestimmt haben
- Vollständig in die Nice Umgebung integriert
- Zeichnet alle Interaktionen auf, zu denen der Kunde die Einwilligung gegeben hat
- Das Feedback erfolgt in RealTime – die Reaktion kann sofort erfolgen
- Agenten und Manager erhalten das direkte Kundenfeedback

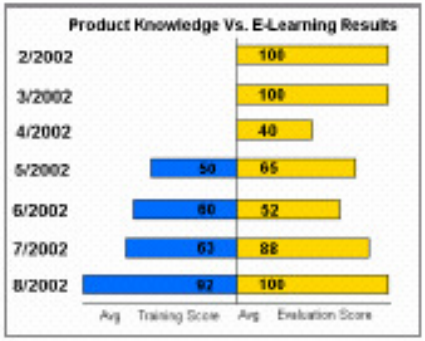
ver.di-innotec

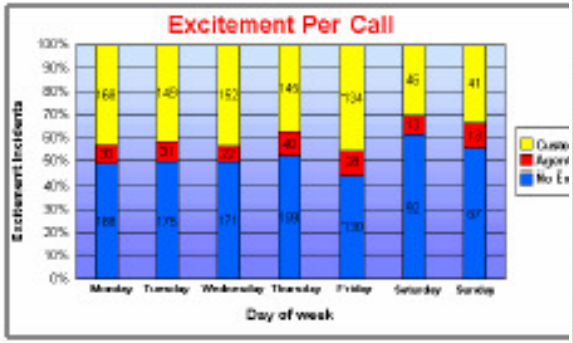
Reporting

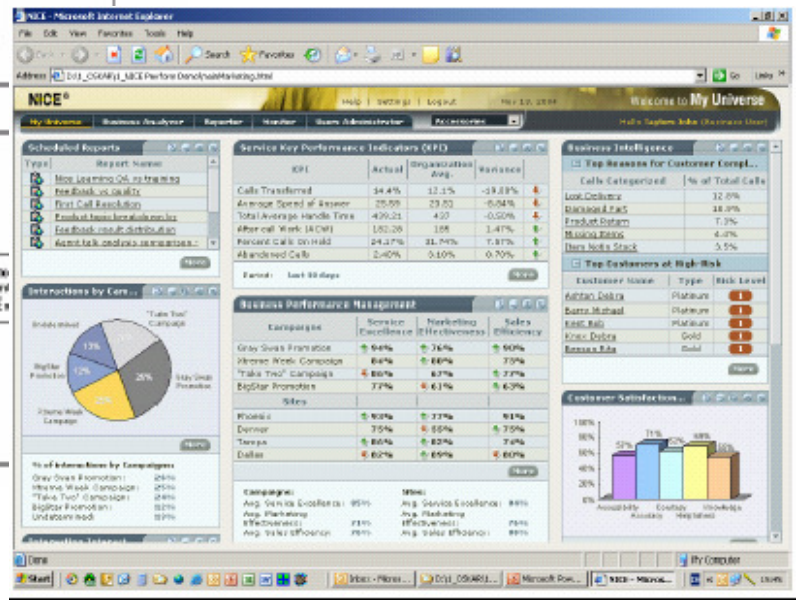
NicePerform – Reporter:
Nahezu unbegrenzte Scorecard-Darstellung





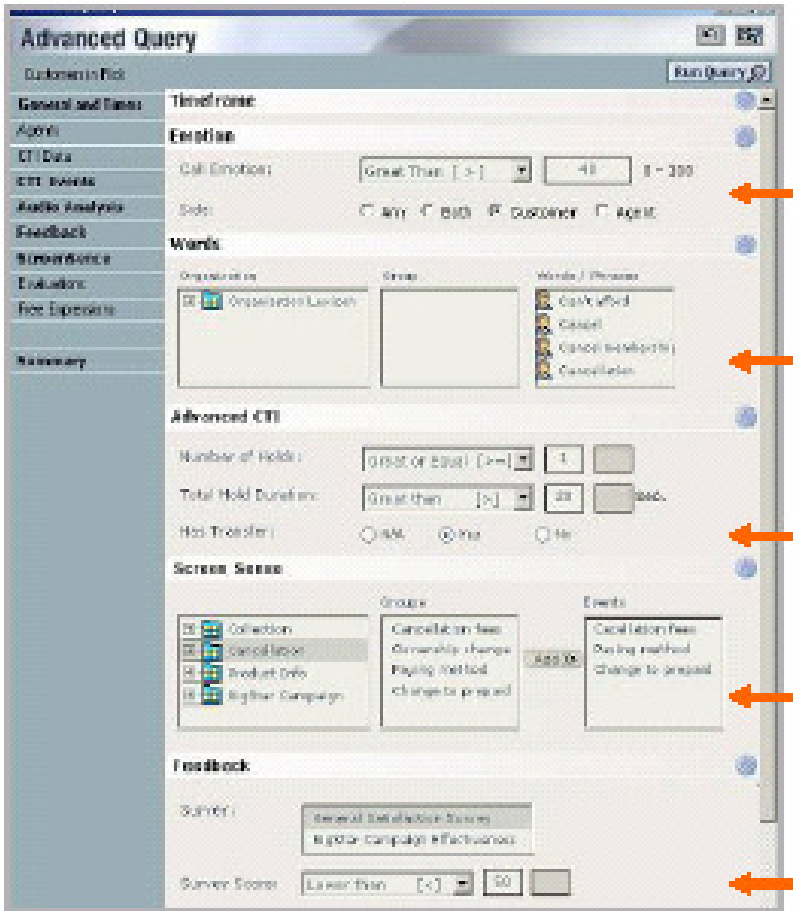






ver.di-innotec

Reporting



Hoher emotionaler level auf der Kundenseite

Wörter die auf Kündigung hinweisen

Agent setzt den Kunden auf "Halt"– möglicherweise für Rückfragen

Agent öffnet die Kündigungsklauseln

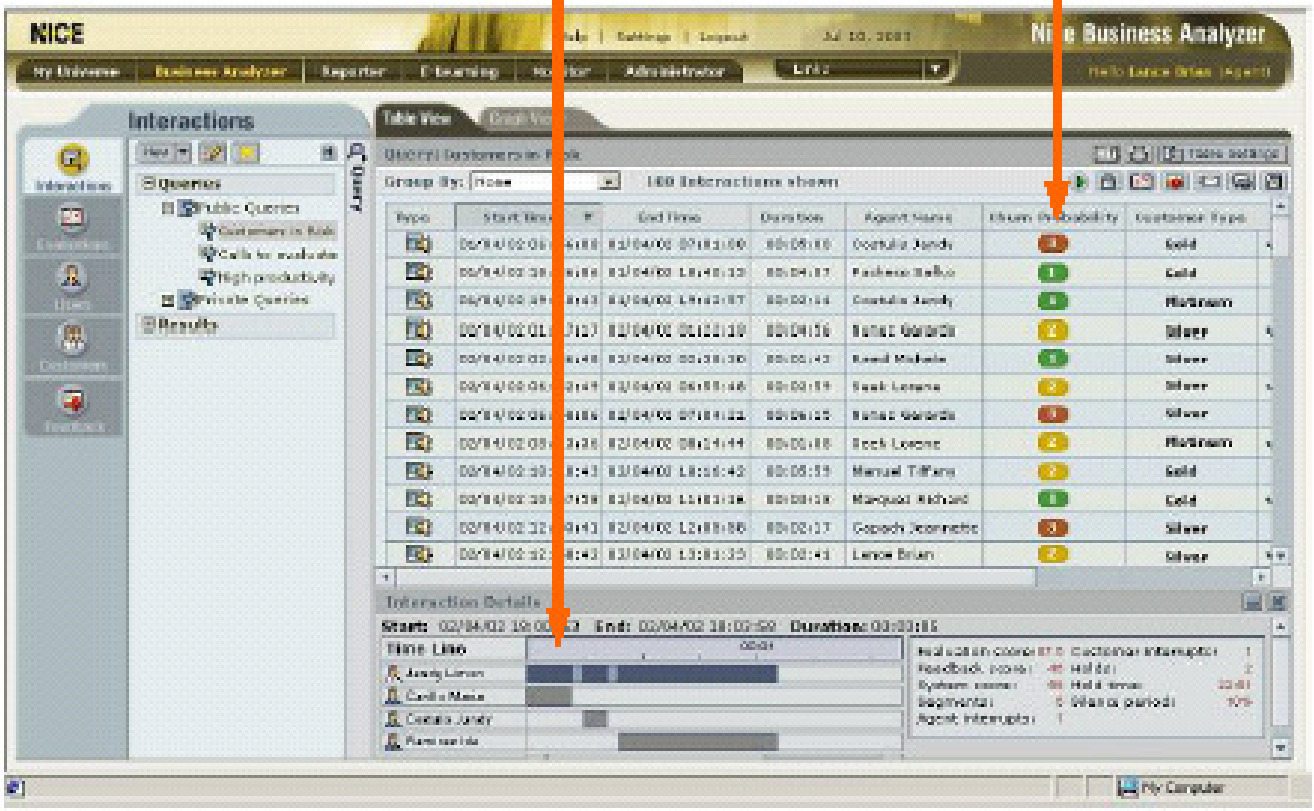
Der Kunde gibt eine schwache Beurteilung ab

ver.di-innotec

Reporting

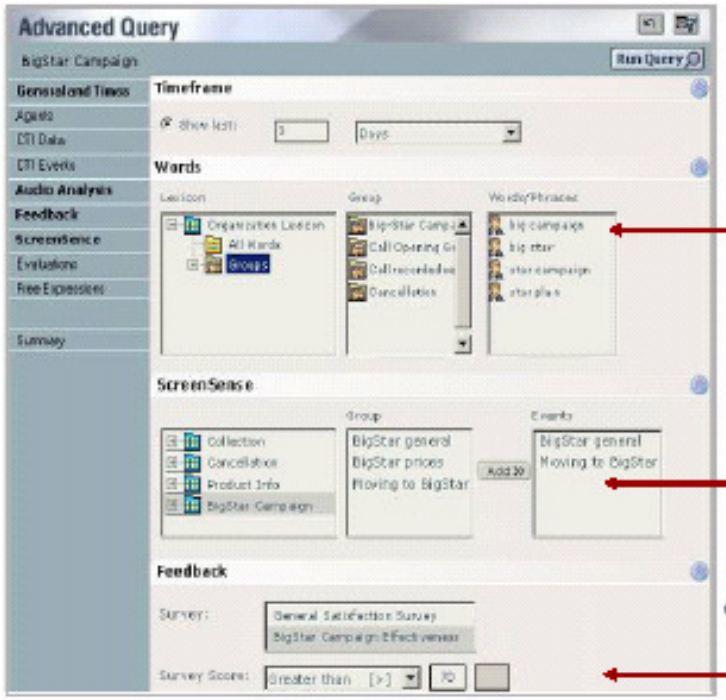
Vorschau auf das Gespräch
mit allen relevanten Details

Risikokunden
- Kalkuliert und identifiziert vom System



ver.di-innotec

Reporting



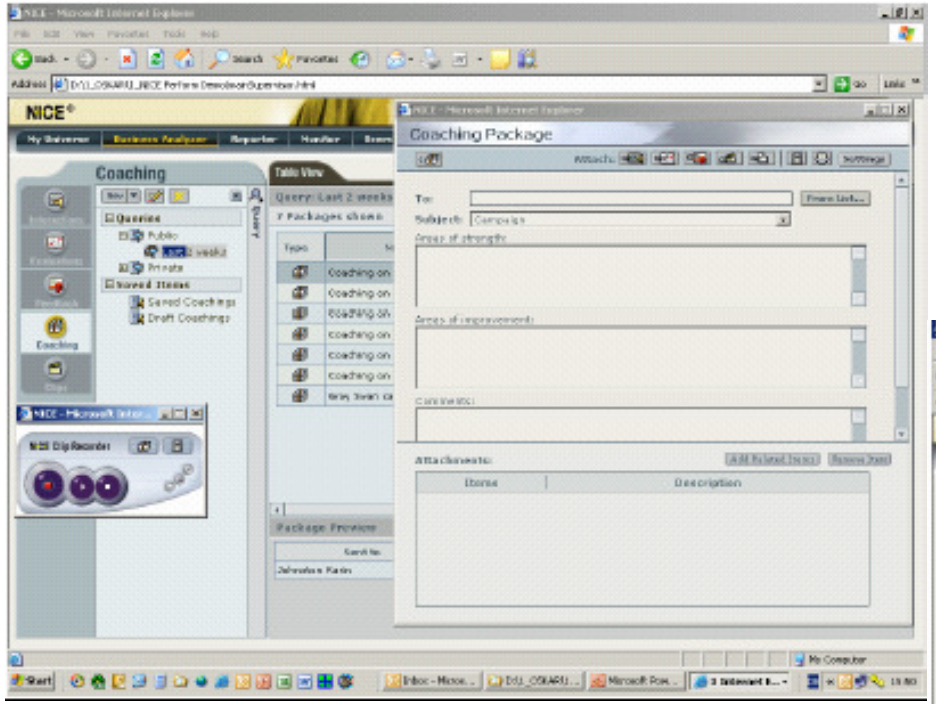
Vom Kunden genannte Kampagnennamen

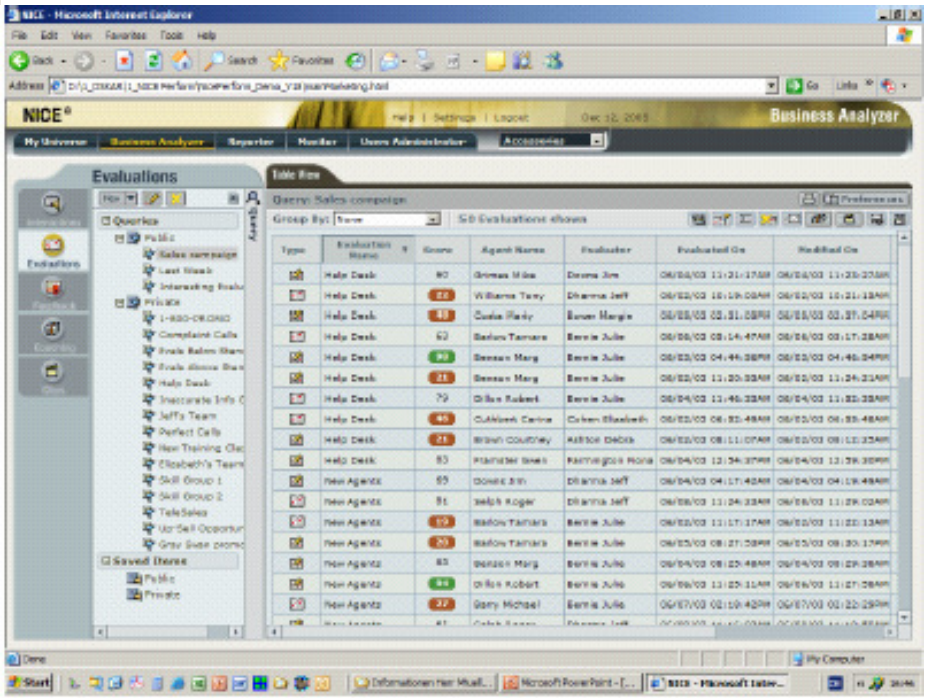
Agent nutzt Kampagnen relevante Unterlagen

Indikation durch NICE Feedback dass dem Kunden die Kampagne bekannt ist

ver.di-innotec

Coaching





FedEx

ver.di-innotec

Unsere Interessen?
Unsere Handlungsmoeglichkeiten

MindMap

Arbeitnehmerinteressen

- Qualitätsverbesserung
  - Bessere Software
  - Bessere Performance
  - Qualifizierung, Coaching
  - …
- Vertrauensklima - keine Totalüberwachung
  - Bekanntgabe der Aufzeichnung
  - aufzeichnungsfreie Arbeitszeiten
  - Keine Bewertungsreports zu Einzelpersonen
  - …
- Keine personenbezogene Daten (Aufzeichnung, Bewertungen, …) an Teamleiter oder Vorgesetzte
  - Bewertungszusammenfassungen (Team ist die kleinste Einheit) für Qualifizierungs- und Coachingmaßnahmen
  - Bildschirmaufzeichnung nur über die Kundenanwendung
  - …

ver.di-innotec

Regelungsbedarfe

- Geltungsbereich
- Analyse- und Reporting
- Aufzeichnungsverfahren (Datenerhebung, -speicherung, -transport / Löschfristen)
- Selektionsmatrix
- Abgeleitete Maßnahmen / Zweckbestimmung
- Zugriffsrechte (Berechtigungskonzept)
- Information über die Aufzeichnung an die Beschäftigten
- Beschränkung der Aufzeichnungsintervalle
- Beschränkung der Aufzeichnungsmenge / Löschung
- Kalibrierung / Gegenbewertung
- Verhaltens- und Leistungskontrolle
- Verwertungsverbot

ver.di-innotec

Regelungsbedarfe

- **Härtefallregelung**
- **Kontrollrecht Betriebsrat / Schwerbehindertenvertretung**
- **Datenschutz**
- **Auswertungen – Grundsätze**
- **Rechte der Beschäftigten**
- **Schlussbestimmungen (Pilotierung, Implementierung, …)**
- **Anlagen**
  - Datenschutz- und Datensicherheitskonzept
  - Fachkonzept / Systembeschreibung
  - Personenbezogene Datenfelder
  - Schnittstellenkonzept
  - Berechtigungskonzept
  - Bewertungskatalog
  - Reports / Auswertungen

ver.di-innotec

Angst – ein Ökonomischer Faktor

Eine Analyse von Panse und Stegmann (Uni Köln)

Kostenfaktor Angst

- + 45 Mrd. Euro durch die Fehlzeiten der Mitarbeiter
- + 34 Mrd. Euro Kosten durch angstverursachte betriebliche Aktivitäten
- + 33,5 Mrd. Euro Kosten durch Flucht in Alkohol- und Medikamentenkonsum
- + 15 Mrd. Euro durch Mobbing Prozesse
- = **100 Mrd. Euro** volkswirtschaftlicher Schaden
- Die Autoren halten alleine für Deutschland 50 Mrd. Euro als realistisch!

ver.di-innotec

Foerderung der Qualitaet

Menschen
(Wissen, Fähigkeiten, Willen)

Organisation
(Vision, Strategie, Struktur, Prozesse, Kommunikation, Kooperation, Technik)

Unternehmens-kultur
(Offenheit, Vertrauen, Teilhabe)

Dies zu einem Prozess zu verbinden kann erfolgreich nur durch die **Beteiligung der Beschäftigten und ihrer Interessensvertreter** geschehen.

ver.di-innotec

ver.di-innotec schafft stabile Bruecken ...

ver.di-innotec

- **Inno**vation – Humanität
- **Tec**hnik – Mensch
- Wissenschaft – Praxis
- Interessenvertretungen – Betrieb
- Ratsuchenden – Ratgebern
- Gesellschaftern – Gesellschaft

ver.di-innotec

Leitbild

ver.di-innotec schafft stabile Brücken für eine humane Arbeitswelt

Karl-Heinz (Charly) Brandl
Geschäftsführer und Berater

ver.di-innotec