

Business Performance Management

Workshop im Rahmen der CC-Tagung des TBS-Netz

The screenshot displays the NICE Perform Business Analyzer interface, which is a web-based tool for analyzing call center performance. The interface is divided into several sections:

- Welcome to NICE Perform™:** A login area with fields for Name and Password.
- Interactions:** A section showing a list of interactions, including details like Segment Start Time, Segment Stop Time, Segment Duration, Evaluation Score, and Segment ID.
- Business Performance Management:** A central dashboard with various charts and tables.
 - Feedback result distribution:** A pie chart showing the distribution of feedback results.
 - Interactions by Campaign:** A pie chart showing the distribution of interactions by campaign.
 - Business Performance Management:** A table showing performance metrics for various campaigns, including Service Excellence, Marketing Effectiveness, and Sales Effectiveness.
 - Top Customers at High-Risk:** A table showing the top customers at high risk, including Customer Name, Type, and Risk Level.
 - Customer Satisfaction:** A bar chart showing customer satisfaction levels for different campaigns.



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)

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)

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



Kunde

- Zufriedenheit
- Kauft das Produkt
- Kundensicherung



Organisation

- Lieferzeit wird eingehalten
- Umsetzung wie versprochen
- Erfüllt die Erwartungen

Quality Monitoring

Customer Experience Management

Business Performance Management

Auszug Werbung NICE

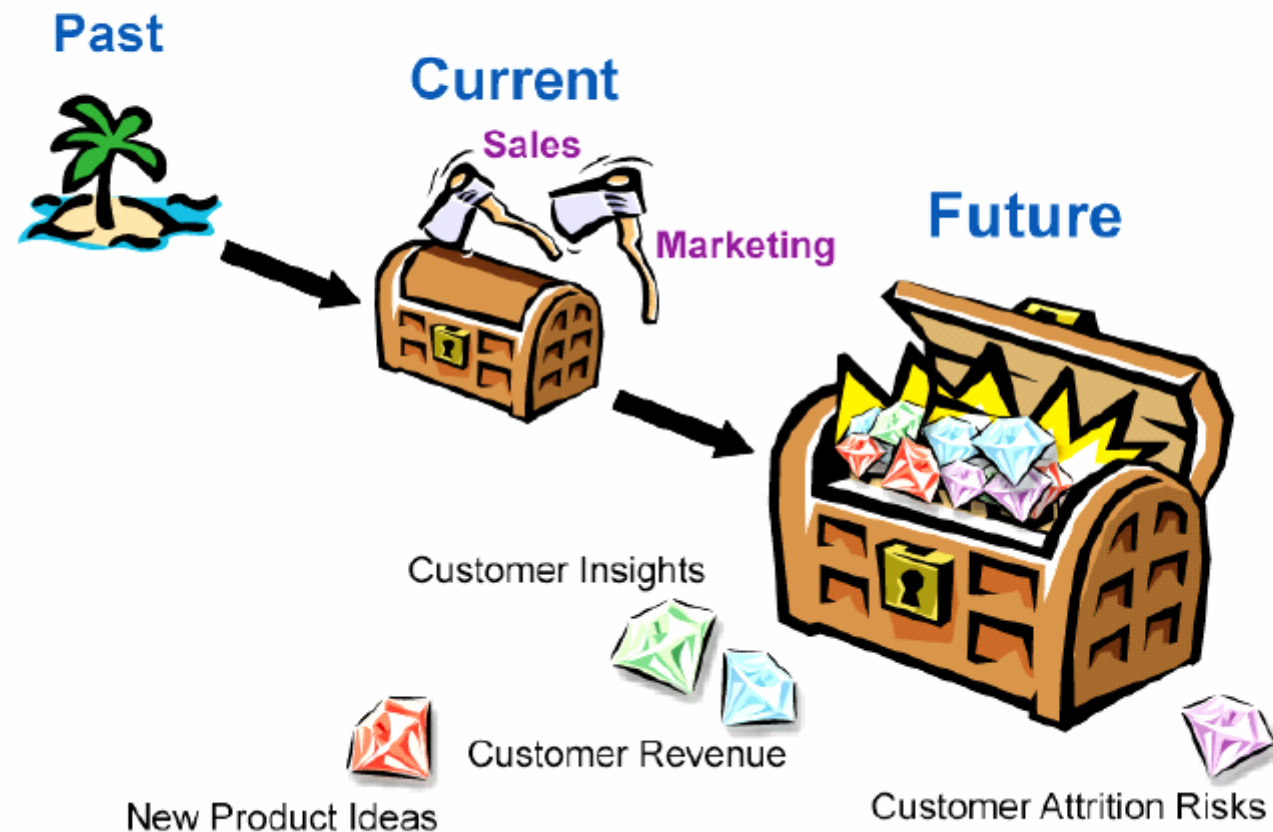
Mehrwert durch Einsatz der Nice Lösung

- **Millionen unstrukturierter** Telefon und Web-basierte **Interaktionen** enthalten **strategische Geschäftsinformationen**
- Transaktionsanalyse (CRM) fokussiert 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 Zeitfenster für die Informationsgewinnung für Entscheider - direkt vom Kunden und vom Markt im Allgemeinen



Auszug Werbung NICE

Greifen nach dem Wert der Kunden-Interaktion

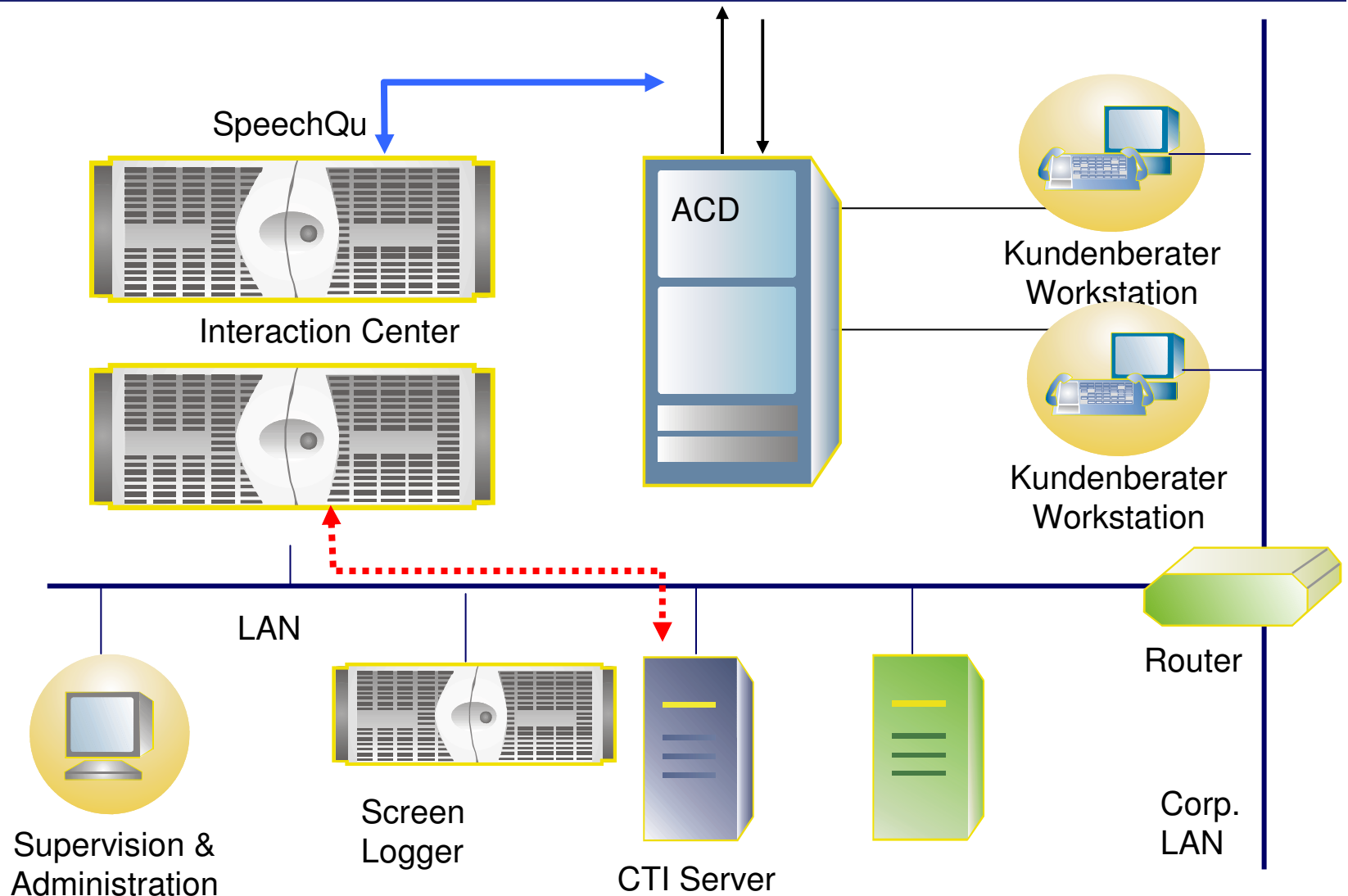


Quality Monitoring der Firma nice

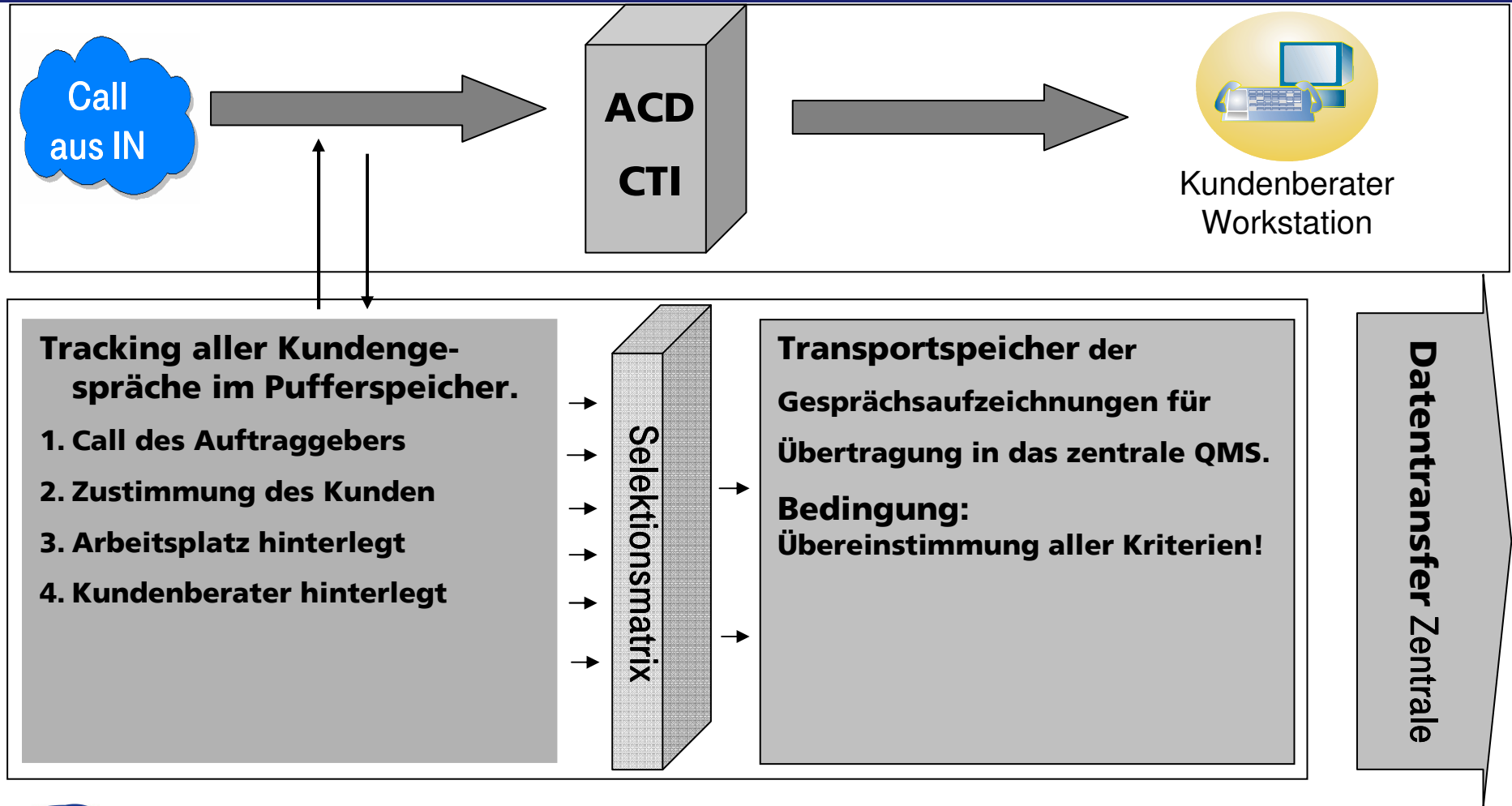
- Die israelische Firma nice (Hauptsitz in Ra'anana) www.nice.com bietet eine umfassende „Qualitätssicherungs-Lösung“ für Contact Center.
- Sprach- und simultane Bildschirmaufzeichnung inclusive Online-Beurteilungen und Auswertungen
- NiceLog Sprachaufzeichnungs-System kann mit allen CTI (Computer-Telephony-Integration) 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



QMS der Firma NICE



Schematische Darstellung Aufzeichnung



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**

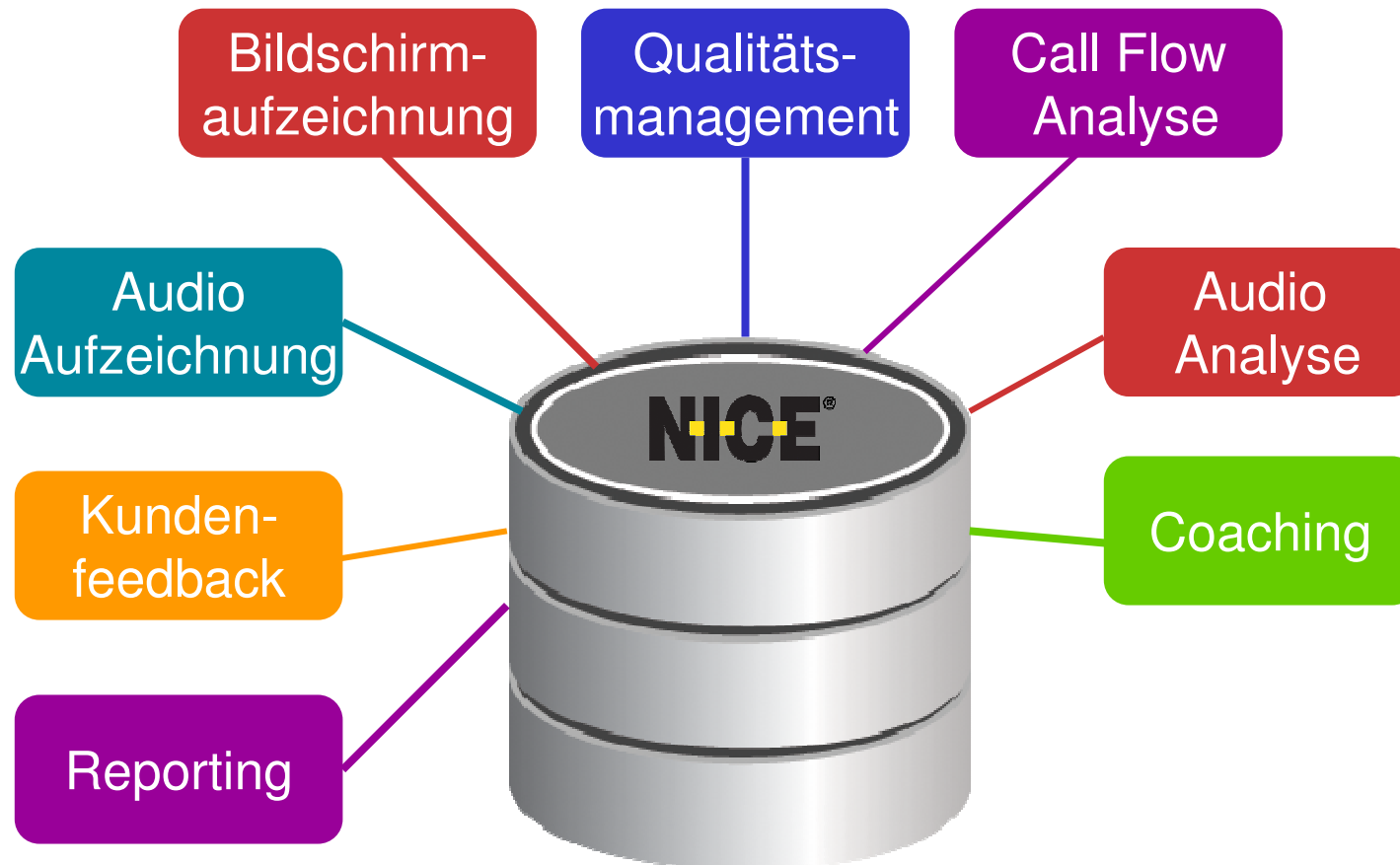
Es können Nachbearbeitungszeit zum Aufzeichnen definiert werden!

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

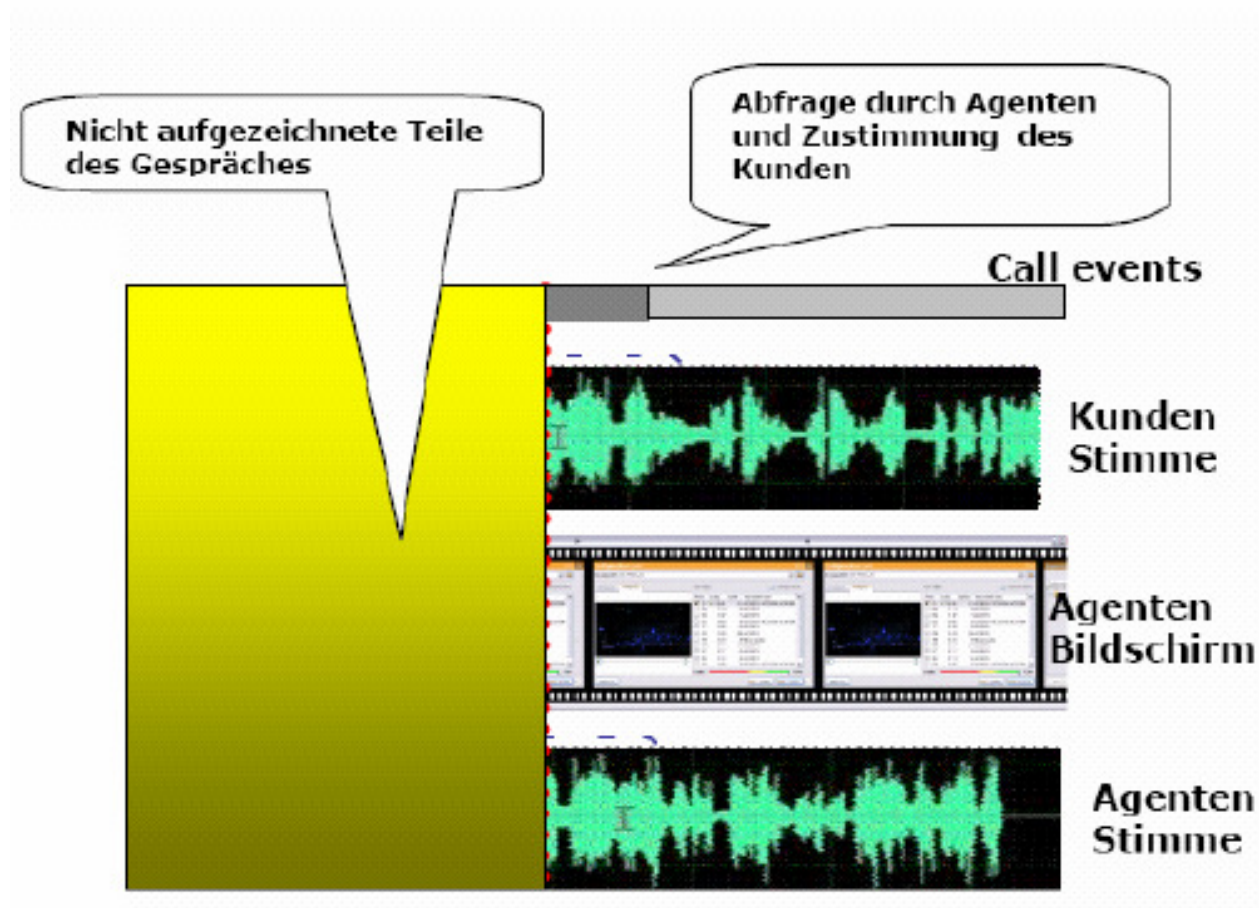


Bewertungskriterien Frage- und Auswertungsbogen QM SCT			
Evaluator:	Davis, Peter	Agent:	Smith, John
Score:	76,39	Date/Time:	12.11.2004 19:26:44
1. Gesprächseröffnung			
01.1 Begrüßung	☒ Yes	☐ No	
01.2 Wird der Kunde identifiziert?	☐ Yes	☒ No	☐ NA
01.3 Werden die Daten des Kunden verglichen und verifiziert?	☐ 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 Kundenberaters?	☒ Yes	☐ No	☐ NA
03.5 Wer 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	

Bestandteile des BPM



Audio Aufzeichnung

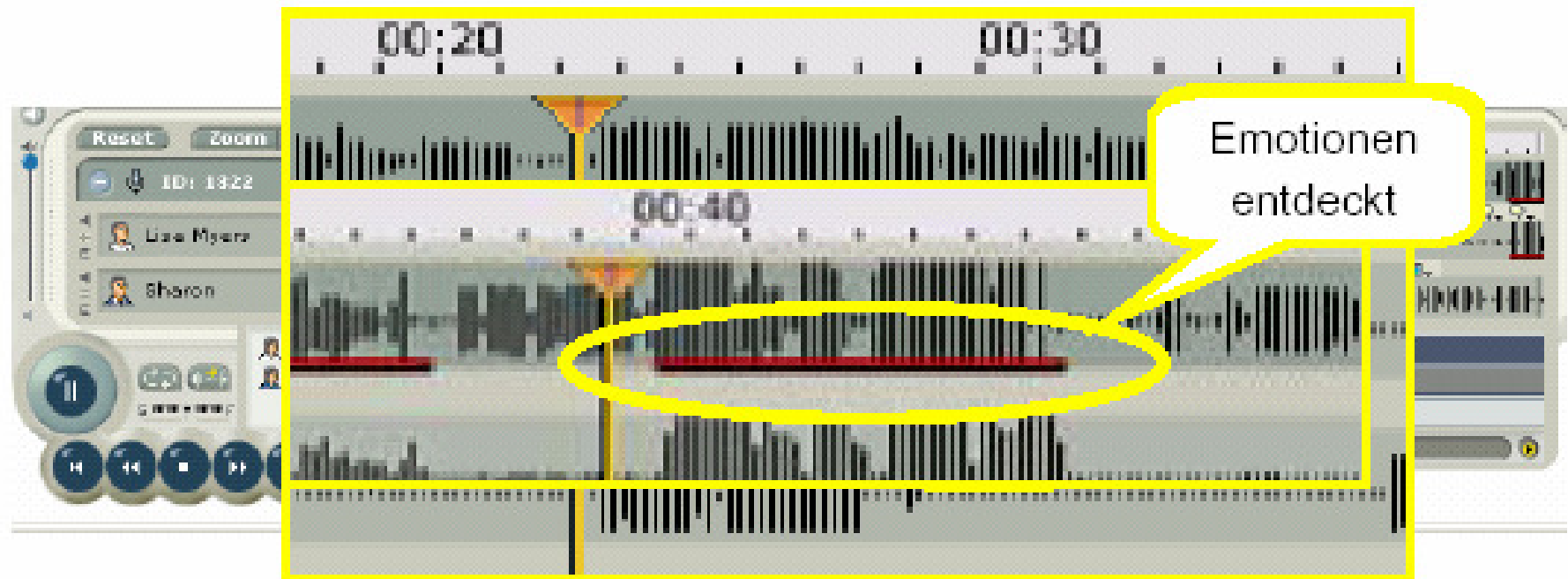


Audio Aufzeichnung

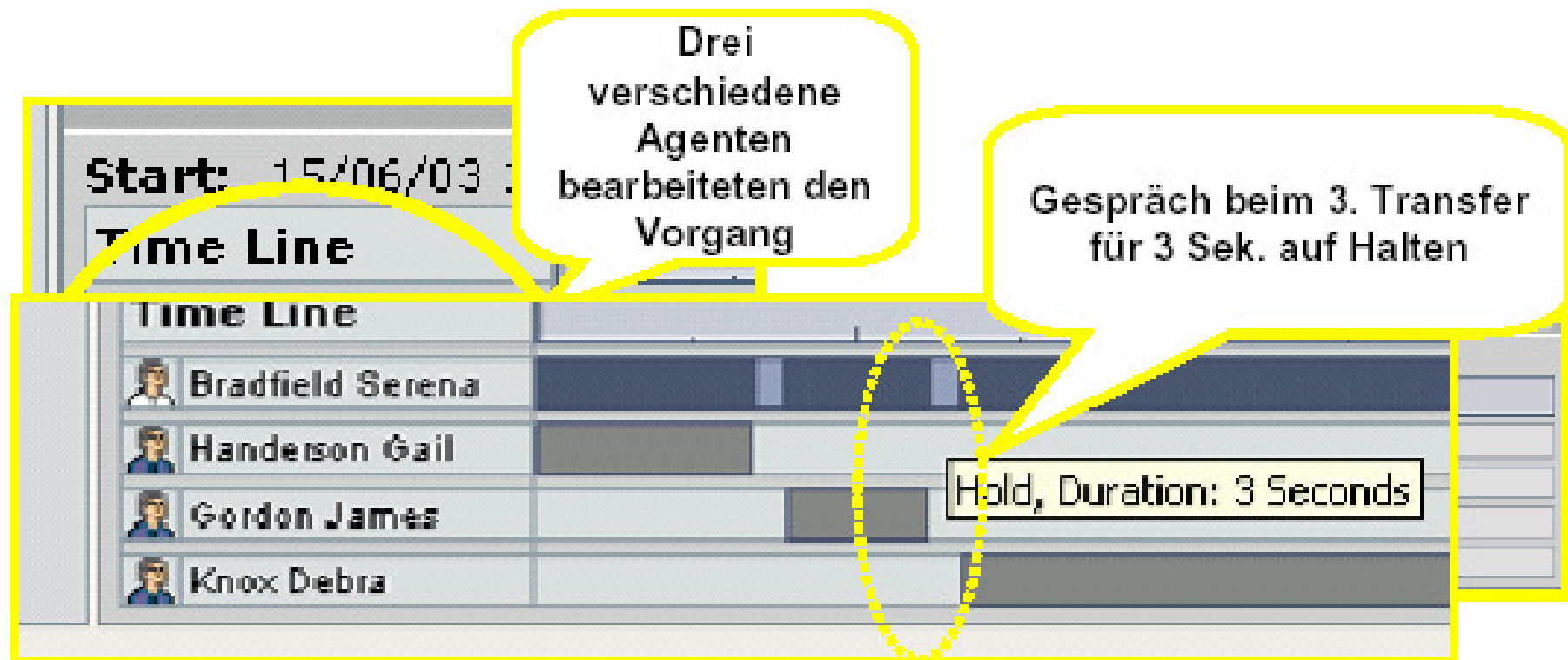
- Totalrecording – Alle Gespräche werden aufgezeichnet
- CTI-gesteuert – Aufzeichnungstrigger durch die Anbindung bzw. Integration der CTI-Schnittstelle des Switch. Start / Stop anhand von Regeln basierend auf CTI-Events
- Ereignis gesteuert – Integration in die Kunden-Applikation ermöglicht die Aufzeichnungssteuerung 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



Audio Analyse



Call Flow Analyse



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.



Bsp1. Triggering Events

The diagram illustrates a workflow for triggering an event by changing an account status. It consists of three main components:

- Top Left:** A screenshot of a web form with fields for "Main Phone", "Main Fax #", "Status" (set to "Active"), and "URL". The "Status" dropdown is circled in yellow.
- Top Center:** A screenshot of a status dropdown menu with options: "Active", "Contract Pending", "Gold", "Inactive", "Platinum", "Prospect", and "Silver". The "Inactive" option is highlighted, and the entire menu is circled in yellow.
- Top Right:** A screenshot of the same web form, but the "Status" dropdown is now set to "Inactive". A yellow arrow points from the "Inactive" option in the center menu to this field.
- Bottom:** A screenshot of a call center interface showing a call log. A call from "100 1222" is highlighted. A yellow line connects the "Inactive" status from the top right to this call log entry. A speech bubble points to the call log with the text "Account status wurde geändert".

Kundenfeedback

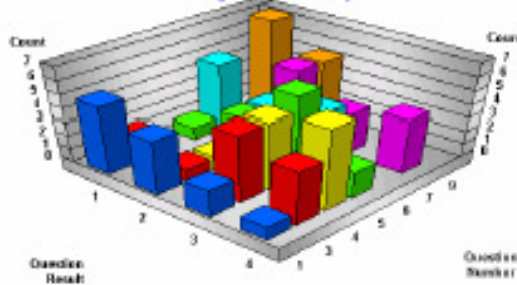
- Kundenbefragung direkt nach dem Gespräch, sofern die Kunden zugestimmt haben
- Vollständig in die Nice Umgebung integriert
- Zeichnet alle Interaktionen auf, zu denen der Kunde die Einwilligung gegeben hat
- Das Feedback erfolgt in RealTime – die Reaktion kann sofort erfolgen
- Agenten und Manager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



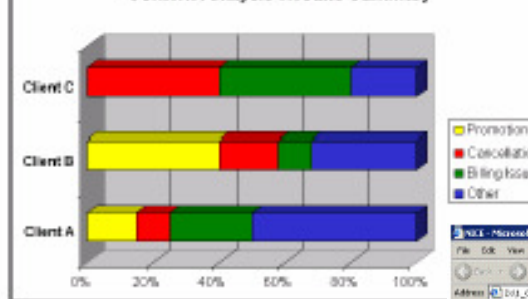
Reporting

NicePerform – Reporter: Nahezu unbegrenzte Scorecard-Darstellung

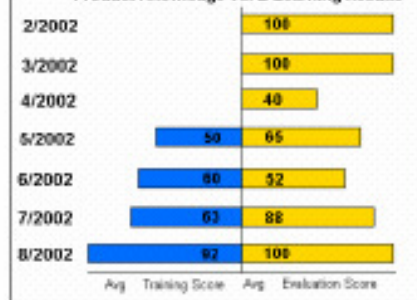
Survey Question Results Count
For Agent service survey



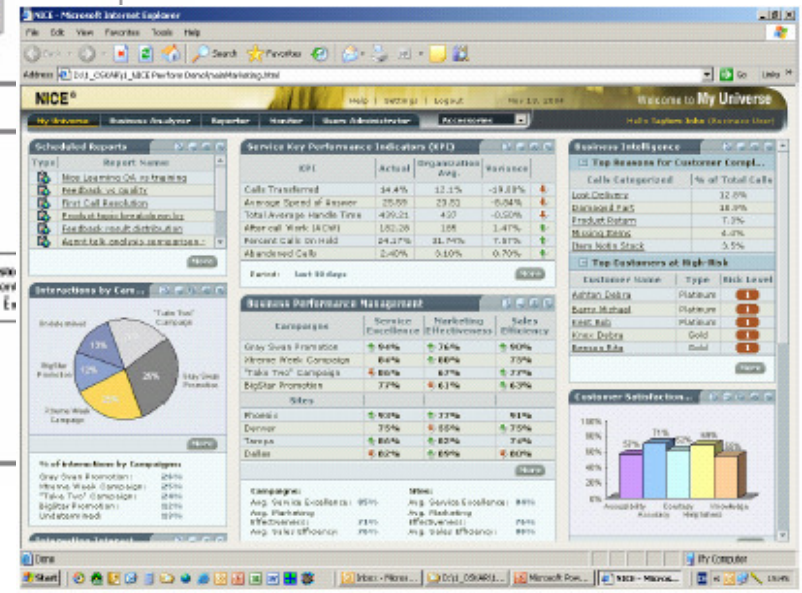
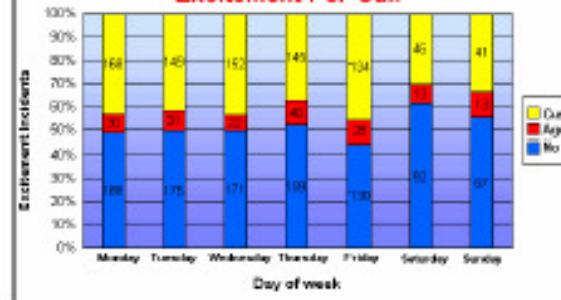
Content Analysis Results Summary



Product Knowledge Vs. E-Learning Results



Excitement Per Call



Reporting

The screenshot shows the 'Advanced Query' window with the following sections and values:

- General and Filter:** Timeframe: Emotion
- Call Emotion:** Great/Then [>] 40 1 - 100
- Side:** ☐ Any ☒ B2B ☐ Customer ☐ Agent
- Words:**
 - Original list: [Cancelled/Leichen]
 - Words / Phrases: [Cancelled, Cancel, Cancelled/Leichen, Cancellation]
- Advanced CTI:**
 - Number of Hold: [Great/Of Equal [>=] 1]
 - Total Hold Duration: [Great/then [>] 30]
 - Hold Transfer: ☐ No ☒ Yes ☐ No
- Screen Session:**
 - Groups: [Cancellation fees, Ownership change, Paying method change to prepaid]
 - Events: [Cancellation fees, Paying method change to prepaid]
- Feedback:**
 - Subject: [General Satisfaction Survey, System campaign effectiveness]
 - Survey Score: [Lower than [<] 50]

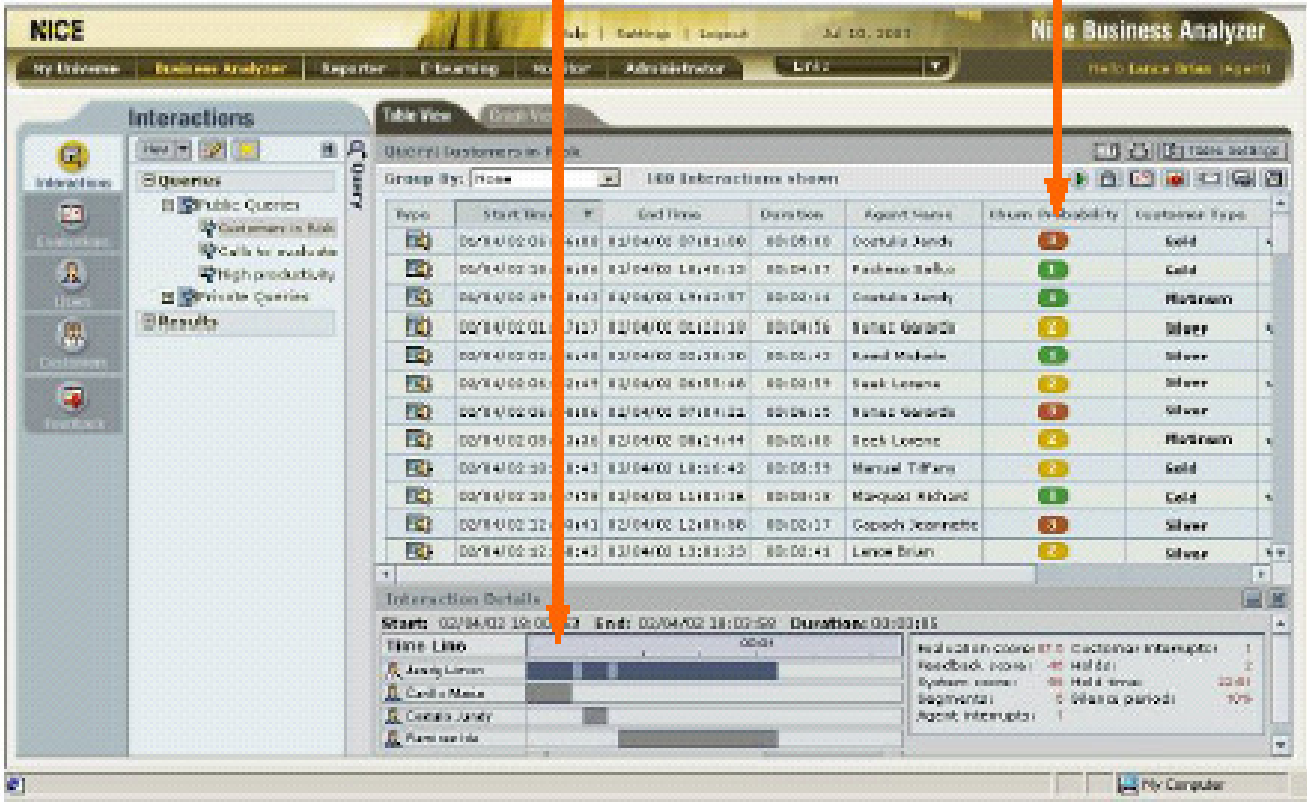
Annotations (from top to bottom):

- Hoher emotionaler level auf der Kundenseite (points to 'Great/Then [>] 40')
- Wörter die auf Kündigung hinweisen (points to 'Cancelled/Leichen' and 'Cancellation')
- Agent setzt den Kunden auf "Halt" – möglicherweise für Rückfragen (points to 'Hold Transfer: Yes')
- Agent öffnet die Kündigungsklauseln (points to 'Cancellation fees' and 'Paying method change to prepaid')
- Der Kunde gibt eine schwache Beurteilung ab (points to 'Survey Score: Lower than [<] 50')

Reporting

Vorschau auf das Gespräch
mit allen relevanten Details

Risikokunden
- Kalkuliert und identifiziert vom System



Reporting

The screenshot displays the 'Advanced Query' window for a 'BigStar Campaign'. The interface is divided into several sections:

- General and Times:** Includes a 'Timeframe' section with a 'Show last' dropdown set to '3' and a 'Days' dropdown.
- Words:** Contains three columns: 'Lexicon', 'Group', and 'Words/Phrases'. The 'Words/Phrases' column lists 'big campaign', 'big star', 'star campaign', and 'star plus', with a red arrow pointing to it from the text 'Vom Kunden genannte Kampagnennamen'.
- ScreenSense:** Contains three columns: 'Collection', 'Group', and 'Events'. The 'Group' column lists 'BigStar general', 'BigStar prices', and 'Moving to BigStar'. The 'Events' column lists 'BigStar general' and 'Moving to BigStar', with a red arrow pointing to it from the text 'Agent nutzt Kampagnen relevante Unterlagen'.
- Feedback:** Includes a 'Survey' section with a dropdown menu showing 'General Satisfaction Survey' and 'BigStar Campaign Effectiveness'. Below it, the 'Survey Score' is set to 'greater than' with a value of '10'. A red arrow points to this section from the text 'Indikation durch NICE Feedback dass dem Kunden die Kampagne bekannt ist'.

Unsere Interessen?

Unsere Handlungsmöglichkeiten

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
 - ...



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**



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



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!

Foerderung der Qualitaet



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

ver.di-innotec schafft stabile Bruecken ...

ver.di-innotec

- **Inno**vation – Humanität
- **Tech**nik – Mensch
- Wissenschaft – Praxis
- Interessenvertretungen – Betrieb
- Ratsuchenden – Ratgeber
- Gesellschaftern – Gesellschaft



Leitbild



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

Karl-Heinz (Charly) Brandl
Geschäftsführer und Berater

