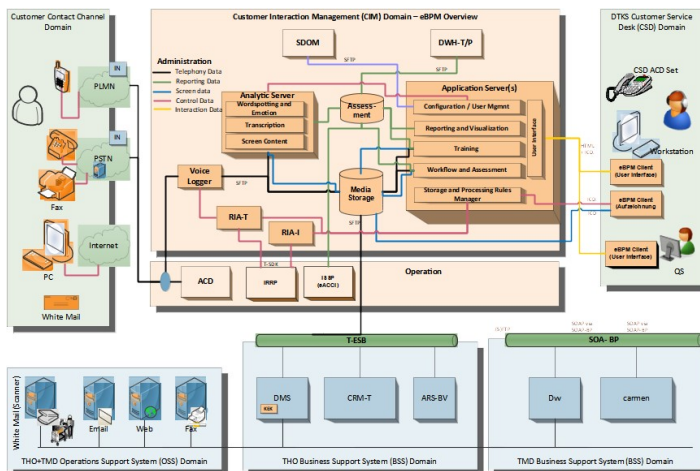


Callcenter Aufzeichnung, Audioanalyse, Prozessmanagement



Strategisches Ziel:

Qualitätsverbesserung im Kundenservice durch einheitliche Bewertungsgrundlagen für Callcenter-Agenten sowie Effizienzsteigerung in den Geschäftsprozessen.

Projektziel:

Einführung eines Aufzeichnungssystems für Audio und Screen bei ein- und ausgehenden Kundengesprächen. Bewertung der Agenten in Abstimmung mit dem Betriebsrat. Audio-Analyse zur Erkennung von Verbesserungspotentialen in den Geschäftsprozessen.

Einsatzdauer:

10 Monate

Kundenprofil:

Der Kunde ist einer der weltweit größten Telekommunikations-Konzerne mit deutschlandweit 22.000 Callcenter-Agenten. Das Projekt betraf den ganzen Konzern, wurde aber federführend in der Mobil-Sparte geleitet

Ausgangslage:

Zum Beginn des vero-Einsatzes war bereits die Systemarchitektur in der 2. Version im Einsatz. Die von uns begleitete Projektphase hatte Entwicklung, Test und Inbetriebnahme der wesentlich erweiterten Version 3 zum Ziel. Trotz generell guter Organisation und Projekterfahrung des Kunden hatte dieses Projekt eine Komplexität (technisch und organisatorisch) und einen Umfang erreicht, der zwei Dinge nötig machte:

- Organisatorisch die Schaffung einer PMO-Funktion zur besseren Steuerung der verteilten Teams des Kunden sowie des System-Lieferanten und weiterer externer Dienstleister
- Fachlich die Einrichtung einer Teilprojektleitung für Anforderungsmanagement sowie zentraler Dokumentation in Verbindung mit Konfigurationsmanagement

vero projects wurde beauftragt, beide Rollen durch einen erfahrenen Mitarbeiter in Personalunion zu besetzen.

Die Kernherausforderungen:

- Sicherstellen einer standortübergreifenden Abstimmung und Verfolgung von Projektaufgaben
- Kommunikation mit dem Ziel, dass jeder Beteiligte zu jedem Zeitpunkt den exakt gleichen aktuellen Kenntnisstand hat und aus dem Stand auskunftsfähig ist
- Sammlung, redaktionelle Bearbeitung und zentrale Dokumentation aller fachlichen und technischen Dokumente, die zusammen einem detaillierteren Lasten- und Pflichtenheft entsprechen
- Koordination der Testaktivitäten

Vorgehensweise von vero projects:

A. PMO-Funktion

Es wurden wöchentliche Meetings je für ein Kernteam des Kunden sowie für ein erweitertes Team mit Vertretern des Lieferanten und anderer Bereiche des Konzerns festgelegt. In beiden Meetings gab es eine Gruppe vor Ort und Teilnehmer per Telefonkonferenz.

Für beide Meetings war es wichtig, Tasklisten als verbindliche Protokollierung zu halten. Um über Telefon kurz und unmissverständlich zu wissen, über welchen Punkt gerade gesprochen wurde, gab es für die Aufgaben eindeutige IDs in verschiedenen Kategorien.

Der Status zu den Aufgaben und verbindliche Terminzusagen wurden ohne Ausnahme eingefordert. Ein gewisser strenger Formalismus entsprach nicht nur der Unternehmenskultur, sondern half auch dabei, die Meetings kurz zu halten und im virtuellen Team keine Kommunikationslücken aufkommen zu lassen.

Die Aufgabenlisten wurden durch weitere Checklisten derartig ergänzt, dass daraus ein effizientes Berichtswesen ohne übermäßigen Aufwand abgeleitet werden konnte.

B. TPL Anforderungen / Dokumentation / Konfiguration

Das zentrale Anforderungsdokument sowie das darauf basierende Dokument zum Systemdesign hatten zusammen einen Umfang von gut 200 Seiten und dienten als zentrale verbindliche Konfigurations-Baseline.

Die wesentlichen fachlichen Anforderungen waren:

- Einheitliches Qualitätsmonitoring und Business Performance Management für alle internen und externen (DL-)Callcenter
- Aufzeichnung zufällig ausgewählter Gespräche mit Zuordnung zu den jeweiligen Kundenberatern, Bewertungssystem, Speicherung, Auswertung
- Audio-Analyse für das Prozessmanagement, themenbezogene Clusterung der Gespräche und Auffinden einzelner Gespräche nach Keywords

Die Systemarchitektur war eingebunden in eine Landschaft von Systemen, die sich ihrerseits durch andere Projekte in einem Veränderungsprozess befanden, u.a.:

- Integrierte Routing- und Reporting Plattform
- IVR-Sprachportal zur Einholung der Kundenzustimmung
- Stammdatenmanagement zur Nutzerverwaltung
- Document Management System (DMS) zur Archivierung von Nachweisaufzeichnungen
- Data Warehouse für die langfristige Speicherung der Kontaktbewertungen

Sämtliche Einzeldokumente zu einzelnen Systemen, Teilsystemen, Konfigurationsdaten etc. wurden nach Entwurf durch die Spezialisten zentral abgeliefert und von vero projects redaktionell überarbeitet. Im Rahmen dieser Überarbeitung wurden Gespräche mit den Fachabteilungen geführt, um inhaltliche Übereinstimmung und Konsistenz sicherzustellen.

Durch enge Zusammenarbeit mit den Spezialistenteams wurden Konfigurationsänderungen jeglicher Art, die sich während der Testphasen ergaben, unverzüglich in den Dokumenten aktualisiert, so dass es zu keiner Zeit Zweifel über die jeweils aktuell gültige Baseline gab.

Nutzen und Resultate:

Der Nutzen für den Kunden bestand vor allem darin, dass trotz der Komplexität des Projekts (Inhalte, Beteiligte intern/extern, Standorte, Parallelprojekte) eine durchgängige Klarheit, strukturiertes Vorgehen und ein einheitlicher Informationsstand gesichert werden konnte. Die Aufgabenverfolgung in der PMO-Funktion wurde durch die gute Zusammenarbeit mit dem Kundenprojektleiter zu einem Garanten der Termintreue.

Als Ergebnis konnten die einzelnen Testphasen, Freigaben und Inbetriebnahmen der jeweiligen Releases termingerecht und erfolgreich durchgeführt werden.