

Qualität ist der **Schlüssel zum Erfolg**

13 Jahre erfolgreiche Arbeit mit über 70 Millionen geführten Kundentelefonaten führten zu einem sehr hohen Qualitätsanspruch bei der Sparda TelefonService GmbH & Co. KG (STSG).



Die STSG ist ein erfolgreiches Call Center, dessen Leistungsspektrum In- und Outbound, Telemarketing, E-Mail- oder Faxbearbeitung sowie Training und Coaching umfasst. Vom Standort St. Ingbert aus werden die Kampagnen für die Gruppe der Sparda-Banken und weitere namhafte Unternehmen betreut. Qualität ist als Wert im Unternehmen manifestiert. Bei der STSG arbeiten Teamleiter und Coaches eng mit den Mitarbeitern zusammen und hausinterne Trainer erweitern ständig deren Qualifizierungsstand.

„Nach unserer Einschätzung bietet der Einsatz von Quality Monitoring die objektivste, analytisch aussagekräftigste und umfangreichste Art, Qualität im Call Center zu bewerten“, sagt Thomas

■ Seit 2005 führt die STSG Quality Monitoring zur Sicherung dieses Qualitätsstandards durch. Zur Modernisierung ihres Konzeptes entschied sich die STSG 2010 für den Einsatz der Quality Monitoring Software des deutschen Herstellers ASC telecom AG aus Hösbach. Das heißt, anhand aufgezeichneter Gespräche und Bildschirminformationen werden Kundenkontakte analysiert und bewertet und damit die Qualität der Leistung permanent überprüft.

„Das Produkt unseres Hauses ist das Gespräch, unser Kapital sind die Mitarbeiter“, erklärt Thomas Fuchs, Prokurist/Call Center Management, Sparda TelefonService GmbH & Co KG.

Fuchs. Seit Einführung von Quality-Monitoring werden die Gespräche aller Mitarbeiter bei der STSG je nach Fachbereich vier bis zwölf Mal pro Jahr mit jeweils fünf bis 15 Gesprächen aufgezeichnet. Die Mitarbeiter werden in den Prozess eingebunden und vorab darüber informiert, in welcher Woche Gespräche aufgezeichnet werden. Die Koordination der Aufzeichnungen und Bewertungen übernimmt die Abteilung Qualitätssicherung. Coaches bewerten die Gespräche. Auf dieser Basis werden Reports und Statistiken erstellt, die von den Führungskräften eingesehen werden können. Die Auftraggeber erhalten je nach Vereinbarung monatliche Qualitäts-Reportings und die „Güte“ wird mit den Auftraggebern als Serviceleistung definiert.

Quality-Monitoring lässt objektive Bewertungen der Gespräche zu. Bei der STSG werden verschiedene Aspekte beim Bewerten betrachtet: Angefangen bei den fachlichen Themen über die Kommunikation wie Gesprächsführung und Sprache bis hin zu kundenspezifischen Anforderungen, die bis ins Detail gehen. Ein weiterer wichtiger Bereich ist die Bewertung von Vertriebsansätzen in Form von Cross Selling, möglichem Direktkauf oder auch Terminvereinbarungen. Quality Monitoring liefert so ein umfassendes und objektives Bild der tatsächlich erreichten Qualitätsstandards und stellt unverzichtbare Entscheidungsgrundlagen zur Verfügung, um Abläufe, Kundenansprache und Kommunikationsinhalte gezielt zu optimieren.

Mitbestimmung: Bei der Einführung der Quality Monitoring Lösung bei der STSG wurde der Betriebsrat frühzeitig integriert. Die Mitwirkung während der Projektphase führte für alle zu einem zufriedenstellenden Ergebnis. Quality Monitoring trägt zur Sicherung von Arbeitsplätzen bei. Das hat der Betriebsrat erkannt und arbeitet nicht nur bei dem Thema Qualitätssicherung eng mit dem Call Center Management zusammen.

Quality Monitoring Prozess

1. Zustimmung des Kunden
2. Aufzeichnung von Sprache und Bildschirm
3. Bewertung durch Coach
4. Feedback an den Agenten (System)
5. ggf. persönliches Feedback
6. ggf. Kalibrierung durch Trainer

„ASC bot uns eine juristisch einwandfreie Lösung“, erläutert Niclas Bychowski, Geschäftsführer der Sparda TelefonService GmbH & Co. KG. Bei der STSG müssen hohe Anforderungen für die gesetzlich vorgeschriebene Aufzeichnung im Wertpapierbereich und für die Aufzeichnung und Auswertung der Gespräche zu Qualitätszwecken erfüllt werden. ASC implementierte eine juristisch einwandfreie Lösung mit sehr hoher Komplexitätsstufe.

„Mit ASC stand uns ein Spezialist zur Seite, der uns bei der Umsetzung der hohen Sicherheitsanforderungen gut beraten hat, viele Lösungsvorschläge einbrachte und dennoch alles mit einem Standardprodukt abdecken konnte“, ergänzt Niclas Bychowski.



Die Sparda TelefonService GmbH am Standort St. Ingbert nutzt Quality Monitoring von ASC.

Zum Unternehmen:



Die ASC telecom AG ist ein weltweit führender Anbieter innovativer Lösungen zur Aufzeichnung, Analyse und Auswertung multimedialer Kommunikation. Lösungen von ASC fördern Informationen zutage, mit denen Unternehmen und Organisationen ihre Wertschöpfung erheblich verbessern können. Contact Center optimieren die Qualität der Kundenbetreuung, setzen Personal effizienter ein und steigern ihre Produktivität. Finanzdienstleister erfüllen Dokumentationspflichten, erreichen höhere Rechtssicherheit und senken ihre Kosten. Rettungsdienste und Sicherheitsbehörden verbessern ihre Reaktionsfähigkeit in Not- und Krisensituationen.

ASC Software-Lösungen werden für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Mitarbeitern eingesetzt. Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers werden gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet, um den Kundenkontakt zu optimieren. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung INSPIRATIONpro die Inhalte und zeigt Verbesserungspotenzial im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC Software-Lösungen werden für die kontinuierliche Messung und die Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Mitarbeitern eingesetzt. Daten aus allen Kommunikationsebenen des Contact Centers werden gesammelt, zusammengeführt und ausgewertet, um den Kundenkontakt zu optimieren. Anhand der aufgezeichneten Gespräche und Bildschirminformationen analysiert die Software-Lösung INSPIRATIONpro die Inhalte und zeigt Verbesserungspotenzial im laufenden Contact Center Betrieb auf.

ASC-Tochtergesellschaften und Vertriebsbüros in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, Japan, Polen, der Schweiz, Singapur, den USA und den Vereinigten Arabischen Emiraten sowie zertifizierte und leistungsfähige Vertriebspartner realisieren weltweit anspruchsvolle Kundenprojekte.

Kontakt:

ASC telecom AG
Seibelstraße 2-4 · D-63846 Hösbach · Tel. 06021 5001-0
hq@asctelecom.com · www.asctelecom.com