

API-Schnittstelle nach vorausgegangener Information und Einwilligung des Kunden sowie nach den Vorgaben des Supervisors.

Er definiert in INSPIRATION_{pro} flexible Regeln für Zeitpunkt und Häufigkeit der Gesprächsaufnahmen. Ein INFOSYS-C3-Server liefert als CTI-System Kundennummer, Call ID, Agentenplatz, Datum und Uhrzeit, Mandant, Kanal sowie einen Zeitstempel. Für die 70 Agentenarbeitsplätze stellt ASC Lizenzen zur gleichzeitigen Aufzeichnung von 12 parallel geführten Gesprächen zur Verfügung. Am Agentenarbeitsplatz wird auf Wunsch von Michelin und mit Einwilligung des Betriebsrates deutlich signalisiert, dass ein Gespräch aufgezeichnet wird.

Qualität zahlt sich aus

Dem Coach und den Teamleitern stehen zum Quality Monitoring und zur Bewertung der einzelnen Agenten INSPIRATION_{pro} zur Verfügung. In Zusammenarbeit mit den Teamleitern und Trainern wurden Bewertungsvorlagen erstellt, die speziell auf die Bedürfnisse des Michelin Service Center abgestimmt sind. Auf Basis dieser Bewertungsvorlagen können die Gespräche der Agenten zugänglich und unter einheitlichen Gesichtspunkten vom Coach und den Teamleitern bewertet werden. INSPIRATION_{pro} erstellt dann aus den individuellen Bewertungen Berichte über die jeweiligen Agenten, Agentengruppen oder einzelnen Kampagnen.



Peter Ludes, Teamleiter und Verantwortlicher für Schulungen im Michelin Service Center, ist mit der Einführung sehr zufrieden. „Bereits in den ersten 18 Monaten konnten wir die Qualität unserer Standards um etwa 15 Prozent steigern“, sagt er. „Darüber hinaus gelingt es hervorragend, ein größeres Potential bei der Mitarbeiter-schulung auszuschöpfen. Dies ist ein echter Fortschritt in der Entwicklung des Michelin Service Centers. Mittels tiefer Integration in unsere Coaching-Prozesse und folgendermaßen noch besser trainierten Mitarbeitern können wir auch die Kundenzufriedenheit weiter optimieren.“

Auf Grund der guten Erfahrungen möchte Michelin auch zukünftig die neuesten Systeme von ASC einsetzen. Bereits heute gibt es konkrete Pläne, im September dieses Jahres die Weiterentwicklung der Quality-Monitoring-Software INSPIRATION_{pro} 9.0 zu implementieren.

Zukünftige Pläne sehen zudem den Einsatz von Screen-recording an den Agenten-Arbeitsplätzen vor, ein weiteres Medium im Multimediaansatz einer ganzheitlichen, prozessorientierten Analyse. So aufgestellt wird Michelin seinen Kunden weiterhin einen Top-Service anbieten können. In Gemeinschaftsarbeit zwischen ASC und Michelin wurden zudem aktuelle Begriffslisten für Keywordspotting festgelegt, um noch gezielter an bestimmte Frage- und Problemstellungen im Service Center von Michelin einzugehen und diese prozess-relevant analysieren und steuern zu können.

Interview mit Peter Ludes und Otto Theis, Supervisor beim Michelin Service-Center in Karlsruhe:

Warum setzen Sie Quality Monitoring ein?

Wir nutzen im Service-Center die Quality Monitoring Lösung als ein hochwertiges Analyse-Trainingstool und Ergänzung zum traditionellen Side by Side Coaching mit einer Reihe von Vorteilen für uns. Dazu zählen die objektive und klare Einschätzung von Gesprächsinhalten sowie der Qualität von Gesprächen, die Vermeidung von Subjektivität in der Beurteilung einzelner Agenten sowie die Möglichkeit des Eigenfeedbacks für die Mitarbeiter durch die gemeinsame Analyse der Telefonate zusammen mit dem Coach.

Was verstehen Sie unter Workforce Optimierung?

Die Lösungsstrategie der ASC ist in unserem Hause über die enge Definition der Einsatzplanung hinaus

stark an unseren Professionalitätsbegriff gekoppelt. Wir forcieren systematisch den permanenten Ausbau der Qualität unserer Agenten mit dem Zielleitsatz: „Über dauerhaft gesteigerte Servicequalität zu höherer Kundenbindung und gesicherter Wettbewerbsfähigkeit!“

Welche Rolle spielt Workforce Optimierung bei Ihnen im Unternehmen?

Workforce Optimierung betrachten wir als permanente Weiterentwicklung unserer internen Prozesse, die sich aus dem Kundendialog ergeben. Ein Stillstand beim Kundenservice würde für uns mit einem Rückschritt im Kundenservice gleichkommen.

ZUM UNTERNEHMEN



Die ASC ist Anbieter von Software-Lösungen zur kontinuierlichen Messung und Verbesserung der Qualität von Kundenkontakten in Contact Centern und zum Training von Agenten.

Produkte:

Die ASC bietet die Quality Monitoring Software INSPIRATION_{pro}, die eine systematische Bewertung und Analyse der Kommunikation zwischen Contact Center Agenten und Kunden ermöglicht, sowie die softwarebasierte Voice-over-IP Recording Lösung EVOip an.

Referenzen:

Customer Care Dienstleister buw
Britisches Brokerhaus Tradition
Financial Services (TFS), London
Voralberger Volksbank
Zentrales Kundenservice Center (KSC)
der Schweizer cc energie sa

Kontakt:

Katrin Henkel
PR & Communications
ASC telecom AG
Seibelstr. 2-4
63768 Hösbach
Tel.: 0 60 21-5 00 12 64
katrin.henkel@asc.com

→ www.asctelecom.com