

Projekt: Hotline Evaluation
Branche: Finanzdienstleistung

Ausgangslage: Eine Bank bietet zur Unterstützung des Vertriebs eine Kundenhotline an, die Beratungswünsche sowohl zu bestehenden Verträgen als auch Neukundenanfragen bearbeitet.

Eingangsthese: Die Beratungsqualität schwankt stark während des Tagesverlaufs. Das 24/7-Angebot führt zum Einsatz einer großen Zahl von Callcenter-Agents, deren Fachkompetenz kein einheitlich hohes Niveau hat.

Zielstellung: Ermittlung der Beratungsqualität, der Prozesssicherheit sowie der Dokumentationsqualität. Beobachtung vor allem konzentriert auf Vergleiche Wochentag/Wochenende, Tages- und Nachtzeiten sowie verschiedene Callcenter-Dienstleister.

Lösung:

- Aufzeichnung von Beratungsgesprächen aus verschiedenen Beratungskanälen der Hotline.
- Intensive Schulung von unseren Projektmitarbeitern in den Beratungsprozessen. Training-on-the-job, bis dass unsere Projektmitarbeiter die Qualifikation eines Supervisors im Callcenter erreichen.
- Evaluation der aufgezeichneten Gespräche und Bewertung nach einem Softskill-Fragenkatalog.
- Nachverfolgung der Geschäftsvorfälle im kundeneigenen Dokumentationssystem und Bewertung der Dokumentation und der eingeleiteten Aktionen.
- Führen von verdeckten Testanrufen/Mystery Calling zu definierten komplexen Beratungsthemen.
- Auswertung der erhobenen Daten und Vergleich der Parameter, die zu Leistungsschwankungen führen können.

Resultat: Weder im Tages- noch im Zeit-Vergleich konnten systematische Abweichungen nachgewiesen werden. Leistungsschwankungen ergaben sich durch vereinzelte, individuelle Schwächen in einigen Themengebieten.

In der Folge wurde eine Restrukturierung des Callcenters durchgeführt, das Kunden noch deutlicher nach einzelnen Themengebieten selektiert und spezialisierten Callcenter-Agents zuführt. Über ein Online-Screening-Verfahren werden regelmäßige Wissenslücken aufgedeckt und gezielt innerhalb eines E-Learning-Tools geschlossen.

Silent Monitoring und Mystery Calling wurde als dauerhaftes Qualitäts-Controlling etabliert.