

Projekt: Hotline Evaluation
Branche: Internet Direktvertrieb

Ausgangslage: Ein Unternehmen für Unterhaltungselektronik vertreibt seine Produkte über die Kanäle Internet und stationärer Einzelhandel. Zur Unterstützung des Vertriebs im Internet sowie im Rahmen des After-Sales-Services für beide Vertriebskanäle unterhält das Unternehmen eine Kundenhotline, an der Bestellungen, Beratungswünsche sowie Reklamationen bearbeitet werden.

Eingangsthese: Durch die Breite des Sortiments und die hohe Anzahl von eingesetzten Call Center Agents schwankt die Beratungsqualität und Prozessstringenz. Prozesse werden nicht vorgabegerecht umgesetzt und dokumentiert. Hieraus entstehen vermeidbare Unzufriedenheit und unnötige Eskalationen auf Kundenseite.

Zielstellung: Ermittlung der Beratungsqualität, der Prozesssicherheit sowie der Dokumentationsqualität. Erstellung eines E-Learning-Tools, das auf ermittelte teamindividuelle Schwächen eingeht sowie typische Eskalationsmuster entschlüsselt.

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.
- Identifikation von konkreten Eskalationsfällen und Führen von Deeskalationsgesprächen mit den betroffenen Kunden.
- Auswertung der erhobenen Daten und Ermittlung der Muster, die zu einer Eskalation führen.

Resultat: Es konnten Trainings und Kommunikationsstrategien entwickelt werden, die gezielt auf kritische Kontaktfälle ausgerichtet sind, um Unzufriedenheit und Eskalation in Kundenkontakten bereits im Vorfeld zu vermeiden. Im Rahmen der zyklischen Auswertung konnten weitere Schwächen identifiziert werden, die nun abgestellt werden können. Durch kontinuierlichen Einsatz der Hotline Evaluation wird die weitere Entwicklung der Service- und Beratungsleistung beobachtet.