

Verlorener Anruf, verlorener Kunde

Planung und Optimierung

Die Prognose, Planung und Optimierung gehört zu den Basics im Call Center-Geschäft. Oft steht dabei der Kostenfaktor im Brennpunkt des Interesses, während Lost Calls nur am Rande oder überhaupt nicht berücksichtigt werden. Ein folgenschwerer Fehler, denn im schlimmsten Fall geht mit dem Anruf auch ein wichtiger Auftrag verloren.

Call Center-Manager sehen sich tagtäglich mit derselben Frage konfrontiert: Welcher Service Level ist der richtige für das eigene Call Center und wie ist er am besten zu erreichen?

Natürlich gibt es inzwischen eine Vielzahl an technischen Hilfsmitteln, die hier mit konkreten Antworten dienen. Doch entweder sind diese Lösungen Teil eines preisintensiven Gesamtpakets oder einfach gestrickte Programme, die meist auf Erlang C basieren. Nicht selten steht bei Optimierungsvorhaben lediglich der Kostenaspekt im Vordergrund der Betrachtung. Dabei ist das erst der Anfang.

CallCenterProfi hat hier Answer 01 von CC Logic getestet. Das Programm

ermöglicht die Prognose, Planung und Optimierung von Inhouse-Call Centern und legt dabei einen größeren Schwerpunkt auf die in bisherigen Verfahren eher vernachlässigten Lost Calls.

Bei Erlang C ist noch nicht Schluss

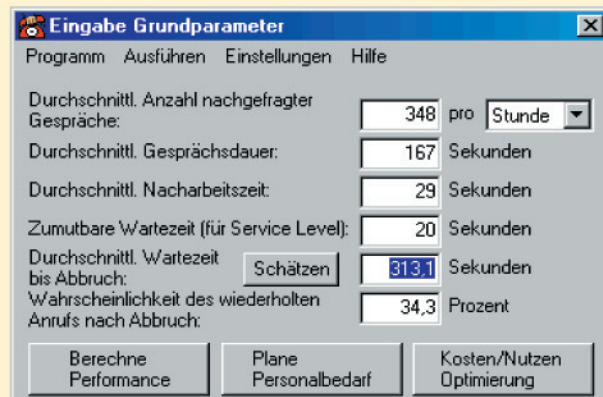
Answer 01 ist eine Standalone-Applikation für Inbound-Call Center und bietet drei wesentliche Grundfunktionen:

- Die Berechnung der Performance bei gegebenen Rahmenbedingungen.
- Die Ermittlung des Personalbedarfs zur Einhaltung zuvor definierter Performance-Ziele.
- Die Bestimmung der optimalen Personalkapazität nach einer Kosten-Nutzen-Analyse.

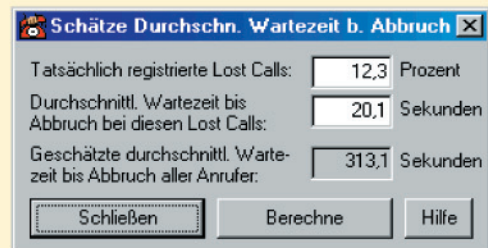
Zwar basiert auch Answer 01 auf der Erlang C-Formel, hebt jedoch deren Einschränkungen weitestgehend auf. Denn Erlang C setzt als Annahme voraus, dass alle Kunden so lange in der Warteschleife verharren, bis sie an einen freien Platz im Call Center durchgestellt werden können. Theorie und Praxis liegen hier besonders weit auseinander, und starr auf

Erlang C ausgerichtete Verfahren liefern verfälschte Daten.

Answer 01 geht von einer nur begrenzten Wartebeurteilung der Kunden aus und bezieht diese in die Optimierung mit ein. Lost Calls werden durch iterative, also wiederholte Anwendung eines speziell entwickelten Algorithmus berechnet. Wiederholt deshalb, weil die bestimmten



Eingabe der Grundparameter als Basis für die weiteren Berechnungen.



Lost Calls zu einer Verringerung des Verkehrsaufkommens und so zu einer ganz anderen Ausgangssituation führen.

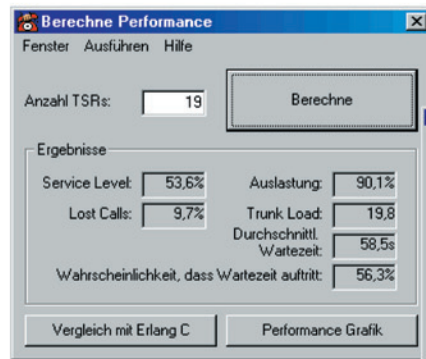
Schritt für Schritt in Richtung Optimum

Zu Beginn werden zunächst die Grundparameter des Inbound-Call Centers erfasst. Diese Kennzahlen, die aus statistischen ACD-Werten extrahiert werden, dienen dann als Datenbasis für die weiteren Berechnungen. Unter dem Menüpunkt „Ausführen“ steht eine Anwendung bereit, mit der sich die durchschnittliche Wartezeit bis zum Abbruch anhand der tatsächlich gemessenen Lost Calls abschätzen lässt.

Ist die Ausgangsposition nach dem Eintragen des Zahlenmaterials definiert, stehen im Anschluss drei Funktionen zur Optimierung und Planung bereit:

1. Performance-Betrachtung

Um die Performance des Call Centers zu bestimmen, muss lediglich die Anzahl Telephone Service Representatives (TSR), also der zur Verfügung stehenden Agents, eingetragen werden. In Verbindung mit den zuvor erfassten Grundparametern erfolgt dann die Berechnung des Service Level, der Lost



Performance-Auswertung in tabellarischer und graphischer Darstellung.

Calls, der Auslastung und des Warte Verhaltens. Die Berechnung erfolgt auf der Annahme, dass alle TSR innerhalb des eingeplanten Zeitraums available sind. Eventuelle Pausen oder unproduktive Zeiten müssen also gesondert betrachtet werden.

Der Button „Performance Grafik“ liefert die graphische Darstellung der errechneten Werte auf Knopfdruck. Des Weiteren können die Ergebnisse mit den Werten verglichen werden, die eine Berechnung nach Erlang C ergeben hätte. Die Auswirkungen der Lost Calls werden so noch einmal besonders deutlich.

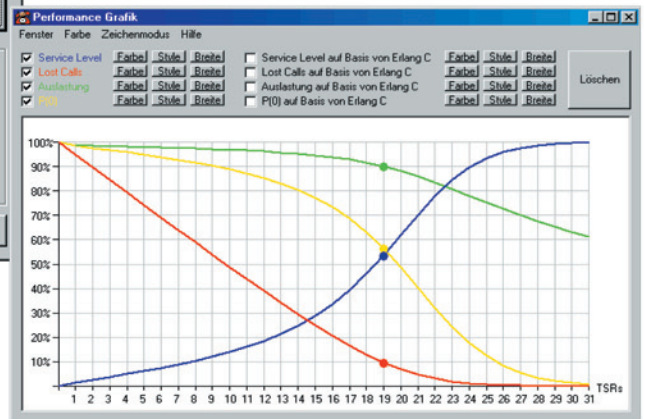
2. Bestimmung des Personalbedarfs

Welche Auswirkungen eine bestimmte Zielvorgabe wie ein definierter Service Level, eine maximale Lost Call-Rate oder eine maximale Wartezeit auf die im Call Center erforderliche Mitarbeiter-Kapazität hat,

zeigt die Funktion „Plane Personalbedarf“. Auch hier ist sowohl die graphische Darstellung als auch ein Vergleich mit Erlang C möglich.

3. Kosten-Nutzen-Optimierung

Diese Funktion bestimmt die optimale Besetzung des Call Centers, indem verlorene Anrufe und Personalkosten gegenübergestellt und aufgewogen werden. Anhand der erfassten Grundparameter wird unter der Berücksichtigung des durchschnittlichen Deckungsbeitrages pro Call und der Stundenkosten für ein TSR der Punkt bestimmt, an dem der Beitrag des Call Centers zum Unternehmensgewinn den maximalen Wert annimmt. Neben der graphischen Auswertung der errechneten Daten können die Grenzwerte im Optimum näher untersucht werden.



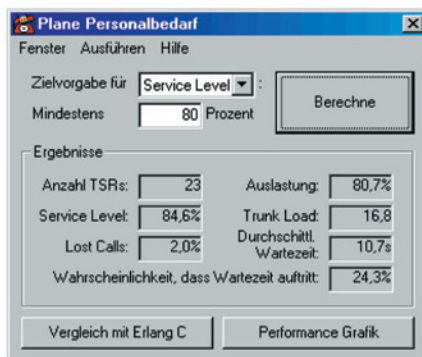
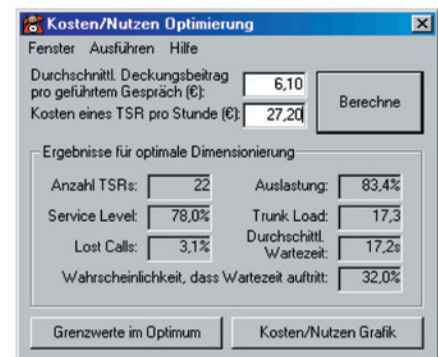
Ein Optimum ist immer individuell

Answer 01 von CC Logic erlaubt durch die Betrachtung der Lost Calls eine Optimierung des Call Centers nach dem Kosten-Nutzen-Prinzip. Das macht auch Sinn, denn gerade die verlorenen Anrufe stellen eine Größe dar, die nicht vernachlässigt werden darf. Denn unter Umständen bedeutet ein Anruf, der im Call Center nicht entgegengenommen werden kann und damit verloren ist, auch einen verlorenen Kunden oder einen verlorenen Auftrag.

Mit Answer 01 hingegen lässt sich diese Größe bestimmen und individuell definieren. Der Anwender kann erkennen, wie viele Lost Calls er sich „leisten“ kann und wo der für sein Unternehmen optimale Service-Level liegt. ■

Alexander Jünger
alexander.juenger@bertelsmann.de

Anhand verschiedener einstellbarer Zielvorgaben wird der optimale Personalbedarf ermittelt. Wie bei jeder Funktion auch hier mit graphischer Darstellung.

Die Kosten/Nutzen-Optimierung gibt Entscheidungshilfe.