

Kundenservice steuern mit Matze

Kostenlose Leseprobe

Ein Wochenreport mit sauber definierten Kennzahlen, Kapazitätsrechnung, Rückstandsplan und einer begründeten Maßnahmenentscheidung.

01 · Kennzahlen sauber definieren

Eine Kennzahl braucht Zähler, Nenner, Zeitraum und Population. 'Lösungsquote' kann gelöste Fälle unter allen eingegangenen, unter bearbeiteten oder unter abgeschlossenen Kontakten meinen. Diese Varianten beantworten unterschiedliche Fragen und dürfen nicht vermischt werden.

Unser Kurs nutzt eingegangene und erledigte Vorgänge je Tag, Rückstand zu Tagesbeginn und -ende, Bearbeitungsminuten sowie Qualitätsprüfungen. Ein Vorgang wird beim Abschluss einmal gezählt. Wiedereröffnungen müssen im eigenen System definiert und gesondert nachvollziehbar sein.

Die durchschnittliche Bearbeitungszeit ist Summe Bearbeitungsminuten geteilt durch die dazugehörigen erledigten Vorgänge. Pausen und Schulung gehören in die Kapazitätsplanung, nicht stillschweigend in diese Fallzeit. Bei mehreren Teams werden Summen von Minuten und Fällen zusammengeführt, nicht ungewichtet Durchschnittswerte gemittelt.

Das Datenwörterbuch ist Teil der Führungsarbeit: Es verhindert Diskussionen, bei denen Menschen dieselben Wörter für verschiedene Dinge verwenden. Ergänze Datenquelle, Aktualisierung und Verantwortlichen für jede Kennzahl.

Deine Aufgabe

Team A erledigt 10 Fälle in 100 Minuten, Team B 90 Fälle in 450 Minuten. Berechne die gemeinsame Fallzeit.

Musterlösung

$(100+450)/(10+90)=5,5$ Minuten. Der Mittelwert der Teamdurchschnitte 10 und 5 wäre 7,5 Minuten und falsch gewichtet.