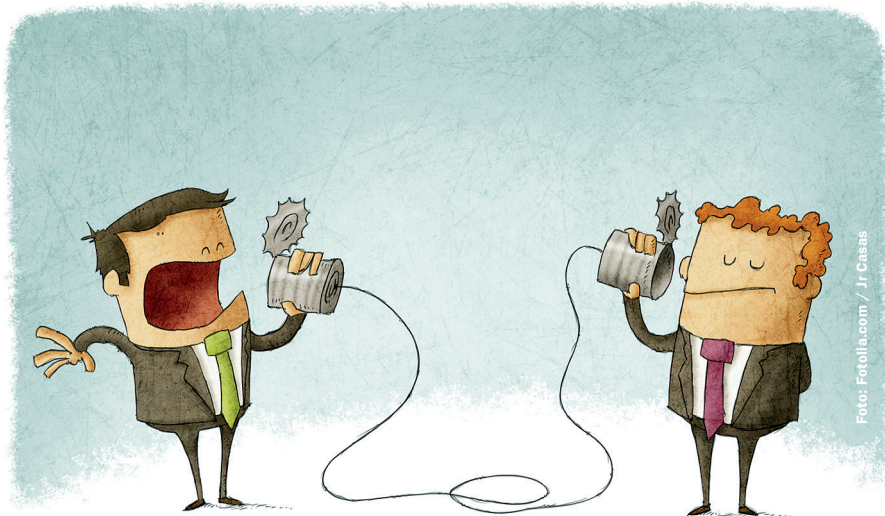


DRECOUNT-CALLCENTER

Kernkompetenz Quasselstrippe

Ein Erfahrungsbericht



Einfach ist es im Call-Center nicht – darüber haben wir an dieser Stelle bereits mehrfach berichtet. Rechnungserklärung, Produktberatung, Elektromobilität, Strom.Manufaktur & Co. verlangen uns einiges ab. Eine gewisse Kommunikationsfähigkeit ist für unsere tägliche Arbeit unerlässlich.

Dass diese Kommunikationsfähigkeit, unterstützt durch ein klares Konzept, anderen Fachbereichen viel Zeit und

Nerven sparen kann, wurde deutlich, als uns Roberto Heider (EZM) im Sommer 2015 mit einem Problem ansprach. Seine Mitarbeiter müssten zu viele Telefonate entgegennehmen. Wegen der fehlenden Verteilung der eingehenden Anfragen war die Erreichbarkeit für Kunden und Installateure nicht mehr vollständig gewährleistet.

Roberto Heider hatte bereits klare Vorstellungen zur Lösung seines Problems. Wichtigster Punkt: Informationsaustausch. Mitarbeiter aus dem CallCenter erhielten einen umfassenden Einblick in das Arbeiten und Wirken des Zählermanagements. Umgekehrt haben auch wir unsere Türen für die Kollegen der damaligen Strukturereinheit NZM geöffnet und konnten so das notwendige Verständnis für die Arbeit des jeweils anderen entwickeln.

Der Rest war nur noch „Formsache“. Alle Anrufe für das Zählermanagement wurden seit dem 1. September 2015 unter einer neuen Rufnummer 20585 4815 gebündelt. Die Anrufe für das Zählermanagement landen nicht mehr direkt im Zählermanagement, sondern zunächst im Call-Center und werden hier „gefiltet“. Hierfür wurden gemeinsam entsprechende Entscheidungshilfen erarbeitet

DRECOUNT-CALLCENTER

Besuchen Sie uns im Call-Center. Was können wir für Ihren Fachbereich tun?

Unsere Kernkompetenz ist die Kommunikation. Wenn wir unsere Arbeit machen, haben Sie mehr Zeit für Ihre Arbeit.

Die Erfahrung hat uns gezeigt, wie wichtig auch und gerade die interne Kommunikation ist. Darum möchten wir Sie gern kennenlernen. Wir öffnen unser Call-Center auch für Sie und Ihre Kollegen/innen, um Ihnen einen Einblick in unsere tägliche Arbeit zu geben. Wir zeigen Ihnen, was ein Routing ist, was eine Warteschlange alles leistet oder woher wir unsere Informationen beziehen, um Anrufern weiterzuhelfen. Über die interne Einwahl und garantiert ohne Warteschlange sprechen die Autoren dieses Erfahrungsberichtes gern einen Termin mit Ihnen ab.

sowie die notwendigen Programme zur Verfügung gestellt.

Im Kundengespräch ermitteln wir nun das konkrete Anliegen der Anrufer und fangen dadurch bereits 50 Prozent des ursprünglichen Anrufaufkommens ab. Den verbleibenden Teil geben wir vorqualifiziert und direkt verwertbar an die Kollegen von EZM weiter. Auch dank einiger Tricks und der Unterstützung von Jens Wanitzek (EIT, neu TKA) – unter anderem wurde eine Gruppenschaltung der Telefonapparate des Teams realisiert – können nun Zeit und Nerven geschont werden.

Ergo: „Quasselstrippen“ sind wichtig, vor allem, wenn sie gut informiert sind.

Autoren: die Hauptsachbearbeiter von KFD (Grit Kolling, Arndt Büchner, Marilyn Wirth)

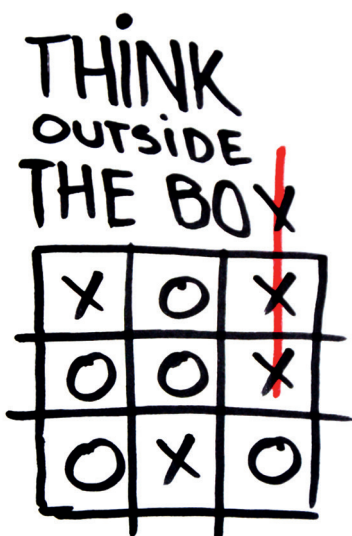


Foto: Shutterstock.com / A1825