

# Menschen machen Qualität – Quality Monitoring System

Folie 1

## Was verstehen die Unternehmen unter Quality Monitoring

- Mit Hilfe von QM-Systemen werden  
Telefongespräche und Bildschirminhalte  
Web-Chats,  
E-Mails  
Eingaben des Agenten am Arbeitsplatz  
aufgezeichnet und ausgewertet.
- Sie dienen der **Aus- und Weiterbildung** des Personals, der Optimierung des Up-Sellings und des Cross-Sellings, der Erfassung der **Kundenwünsche**, Gewinnung von **Produkt und Marketingdaten** und der Messung der **Kundenzufriedenheit** sowie der Kennzahlen des Unternehmens.



(Auszug Arbeitgeberbeschreibung)

# Arbeitgeberinteressen beim Quality Monitoring

## **Optimierung der Callcentersoftware** (Performance, Handling, Ergonomie, etc. )

Ziel ⇨ Produktivitätssteigerung durch Reduzierung der erforderlichen Kontaktzeit mit dem Kunden  
Erhöhung der First Done Rate

## **gezieltes Coaching und Training der Mitarbeiter**

Ziel ⇨ Kostenreduzierung durch gezielte Qualifizierungsmaßnahmen

## **Qualitätsverbesserung des Kundenkontaktes**

Ziel ⇨ Kundenbindung durch bessere Lösung des Kundenproblems durch Bonus/Malusregelungen bei Outsourcing

## **Erfassen realer Kundenkontakte**

Ziel ⇨ Qualitätskontrolle am „Livemitschnitt“

## **gezielte Selektion von Beschwerde- und Eskalationspotentialen**

Ziel ⇨ Abbau von Eskalationsfaktoren



Folie 3

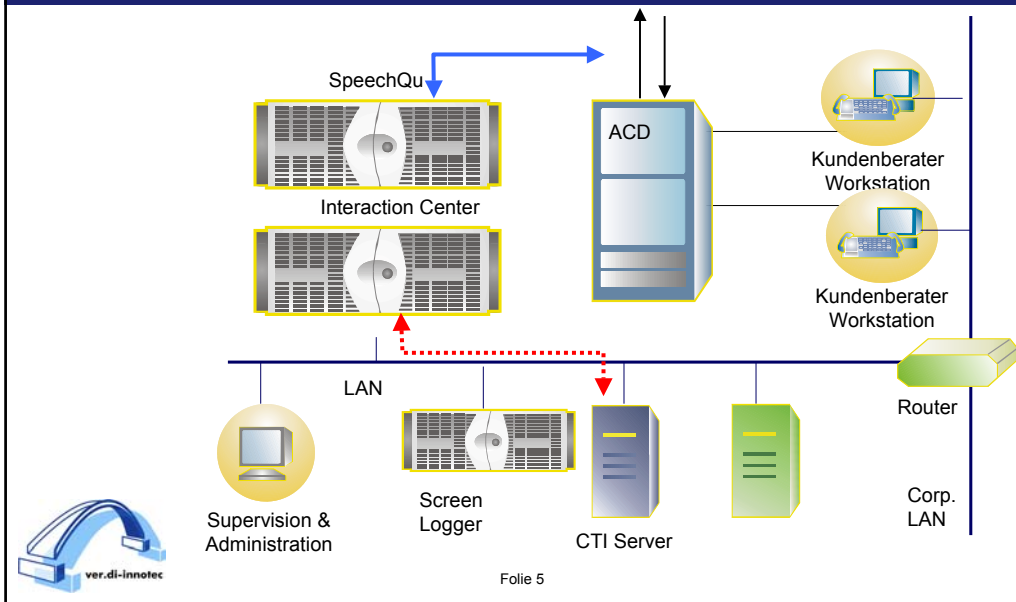
# Quality Monitoring der Firma nice

- Die israelische Firma nice (Hauptsitz in Ra'anana) [www.nice.com](http://www.nice.com) bietet eine umfassende „Qualitätssicherungs-Lösung“ für Contact Center.
- Sprach- und simultane Bildschirmaufzeichnung inclusive Online-Beurteilungen und Auswertungen
- NiceLog Sprachaufzeichnungs-System kann mit allen CTI (Computer-Telephony-Integration) Umgebung arbeiten. Kompatibel mit allen führende ACDs (Automatic Call Distribution), Telefonanlagen, Händleranlagen oder VoIP (Voice over IP)-Umgebungen. Die Integration in CRM-Systemen (Customer Relationship Management) ist ebenfalls möglich.
- Die Hauptkomponenten des QMS hierbei sind:
  - Voice Recording = Aufzeichnung der Gespräche
  - ScreenRecording = Aufzeichnung der zugehörigen Bildschirmhalte
  - Interaction Center = Steuerung und Synchronisation der Interaktionen



Folie 4

# Quality Monitoring der Firma nice



# Datenzwischenspeicherung / zentrale Datenspeicherung

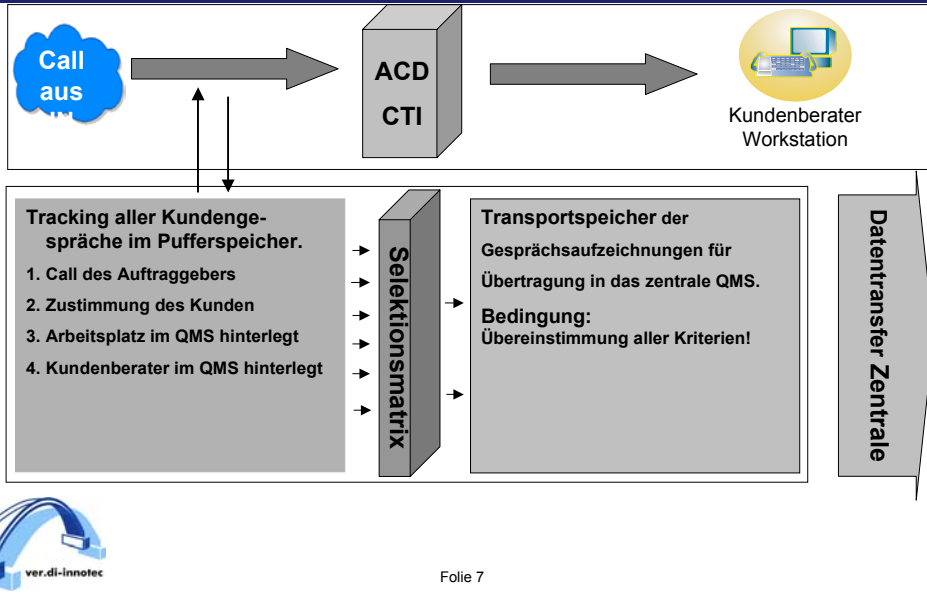
- Die erfassten Daten werden auf dem Interaction Center zwischengespeichert und permanent mit der Selektionsmatrix und den darin hinterlegten Aufzeichnungskriterien synchronisiert.
- Die Gespräche, bei denen **alle** Kriterien der Matrix zutreffen, werden zur Übertragung in die Zentrale aufbereitet, d.h., in einen weiteren Zwischenspeicher geschrieben, aus dem dann die zeitlich definierte Übertragung in die Zentrale erfolgt.

## Zentrale Datenspeicherung

- Auf dem sog. **Storage Center** (Datenspeicherung) werden die erfassten Daten in einem proprietären Protokoll abgelegt – Wiedergabe erfolgt über den Applikations- und Playback Server
- Auf dem **SQL Datenbank Server** ist die gesamte Konfiguration des QMS Netzverbundsystems hinterlegt
- Auf dem **Applikations- und Playback Server** wird die Administration und die Konfiguration des QMS Verbundsystems vorgenommen. Darüber hinaus werden die zu bewertenden Gespräche über den Playbackserver zur Verfügung gestellt und auf diesem abgespielt.
- Die zentralen Komponenten können keine Gespräche oder Bildschirminhalte aufzeichnen, sondern sind nur für die Datenspeicherung, Zugriffsverwaltung der Interessenten und Administratoren zuständig.



# Schematische Darstellung Aufzeichnung



# Selektionsmatrix / Bewertung

- Zur Bestimmung der bewertungsrelevanten Gesprächen wird eine Selektionsmatrix angelegt.

- **Service-rufnummern**
- **Anrufdauer**
- **Calls innerhalb bestimmter Zeitfenster**
- **Clickrate**
- **Suche nach Schlüsselworten (Key Word Spotting)**
- **Emotion-Analyse**

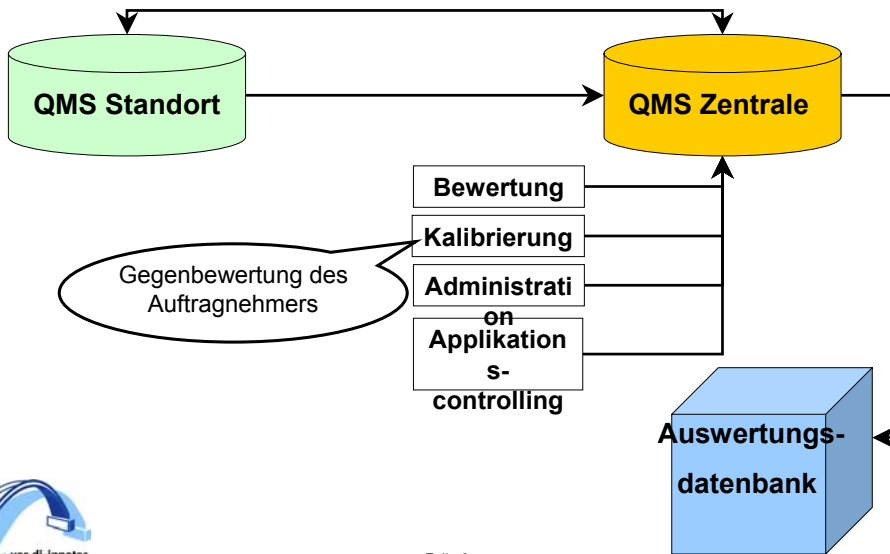
Es können Nachbearbeitungszeit zum Aufzeichnen definiert werden!

- Die **Bewertung** erfolgt durch Abhören der Gespräche und eines parallel ablaufenden elektronischen Bewertungsbogens, der in das Reporting überführt wird.



Bewertungskriterien Frage- und Auswertungsbogen QM SCT			
Erkält.	Dienst.	Agent	Stell_Abnt.
Score	75,39	DatZeit	12.11.2004 19:26:44
<b>1. Gesprächseröffnung</b>			
01 1 Begrüßung	<input checked="" type="checkbox"/>	Yes	<input type="checkbox"/> No
01 2 Wird der Kunde identifiziert?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
01 3 Werden die Daten des Kunden verglichen und verifiziert?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
<b>2. Problemanalyse</b>			
03 1 Bedarf des Kunden erkannt?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
03 2 Frage nach Ausbildung (Betriebsystem/Logpunkt)?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
03 3 Ist der Kundenberater aus technischer Sicht für das Beratungsthema zuständig?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
03 4 Einigt eine Beratung trotz fehlender Zuständigkeit des Kundenberaters?	<input checked="" type="checkbox"/>	Yes	<input type="checkbox"/> No
03 5 War die Durchführung der Beratung trotz mangelnder Zuständigkeit des Kundenberaters sinnvoll?	<input checked="" type="checkbox"/>	Yes	<input type="checkbox"/> No
03 6 Wird nach positiver Analyse des Gesprächsgegenstandes weitergeleitet?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
<b>3. Lösung</b>			
04 1 Werden alle Fragen/Anliegen des Kunden berücksichtigt/abgefragt?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
04 2 Werden alle Anliegen des Kunden fachlich richtig gelöst?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
<b>4. Stillverhaltung</b>			
05 1 Hilfestellung angeboten?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
05 2 Werden die Maßnahmen, Vorgehensweise für den Kunden transparent gemacht?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
05 3 Wurde eine Hilfestellung in den Ziel Level ordnungsgemäß durchgeführt?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
05 4 Wird der Kunde an die zuständige Stelle verwiesen?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
05 5 Werden dem Kunden die richtigen Kontaktdaten genannt?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
05 6 Verweise auf Online-Kundenportal?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
05 7 Verweise der Berater auf die T-Online Homepage?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
05 8 Alternative Hilfestellung per Fax oder eMail entsprechend der Regelung der Zustelle angeboten?	<input type="checkbox"/>	Yes	<input checked="" type="checkbox"/> No
<b>5. Gesprächsbeendigung</b>			
06 1 Kundenanliegen positiv aufgenommen, Gefühlslage reflektiert?	<input type="checkbox"/>		
06 2 Fragezeichen	<input type="checkbox"/>		

# Datenflussschema



Folie 9

# Reporting

Im sog. Rohdatenbogen werden die Basisdaten und Bewertungen erfasst.

## Basisdaten:

- Standort, Loginkennung MA, Bewerter, Datum Aufzeichnung und Bewertung, Gesprächsdauer, ggf. Abbruch

## Bewertungen:

- Antworten der Bewertungsfragen sowie freie Bemerkungen der Bewerter

Standort	Loginkennung MA QMS	Lfd. Nr.	Bewerter	Datum Aufzeichnung	Datum Bewertung	Gesprächsdauer in min	Abbruch?	EDV Datum	Bewertungsfrage 1	Bewertungsfrage 2	Bewertungsfrage n	freie Bemerkungen
Standort 1	stdde01	1	EX 01	01.01.2005	2.1.05	5		3.1.05	1001	1002	100...n	0
Standort 2	stddd08	2	EX 02	08.01.2005	9.1.05	6		10.1.05	1	1	1	gute Beratung
												nett und freundlich



Folie 10

# Arbeitnehmerinteressen

- Qualitätsverbesserung
  - Bessere Software
  - Bessere Performance
  - Qualifizierung, Coaching
  - ...
- Vertrauensklima - keine Totalüberwachung
  - Bekanntgabe der Aufzeichnung
  - aufzeichnungsfreie Arbeitszeiten
  - Keine Bewertungsreports zu Einzelpersonen
  - ...
- Keine personenbezogene Daten (Aufzeichnung, Bewertungen, ...) an Teamleiter oder Vorgesetzte
  - Bewertungszusammenfassungen (Team ist die kleinste Einheit) für Qualifizierungs- und Coachingmaßnahmen
  - Bildschirmaufzeichnung nur über die Kundenanwendung
  - ...



Folie 11

# Kompromiss Einigungsstelle

## ■ Information über die Aufzeichnung an die Beschäftigten

*Die Beschäftigten werden auf geeignete Weise über die Aufzeichnungen und Speicherungen der Gespräche sowie der Bildschirminhalte informiert.*

## ■ Beschränkung der Aufzeichnungsintervalle

*Die Aufzeichnungsintervalle werden über die Woche verteilt und so bemessen, dass die wechselnden Intervalle insgesamt 45 % der wöchentlichen Betriebsnutzungszeit (z.Z. 6 mal 14 Stunden) nicht überschreiten. Diese Regelung gilt für Teilzeitbeschäftigte entsprechend bezogen auf ihre individuelle Arbeitszeit.*

*Die Aufzeichnungszeit selbst ist den Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern anzuzeigen.*

## ■ Beschränkung der Aufzeichnungsmenge / Löschung

*Aus dem Speicher, in dem sowohl die Gesprächsaufzeichnung wie die Bildschirmaufzeichnung zusammenfließen, wird ca. 1 % dieser Daten nach Vorgaben des Auftraggebers an ihn selbst weitergegeben. Die Daten des Speichers und zwar sowohl im Voice Logger als auch im Screen Logger werden am darauf folgenden Tage überschrieben, d.h. am nächsten Arbeitstag.*



Folie 12

# Kompromiss Einigungsstelle

- **Einschränkung der Bildschirmaufzeichnung**  
*Nur die Kundenanwendungen werden aufgezeichnet. Im Pilot werden entsprechende technische Vorkehrungen getroffen.*
- **keine Emotion-Analyse**  
*Die emotion analysis wird abgeschaltet.*
- **Keine personenbezogene Auswertungen – nur auf Teamgröße**  
*Auswertungen der externe Auswertungsfirma des Auftraggebers werden auf Teamgröße verdichtet. Somit sind keine persönlichen Rückschlüsse auf die Beschäftigten möglich. Die Teamgröße beträgt größer 14 Personen. Dies gilt auch für die Fälle „Abbruch der Aufzeichnung durch den Kunden“!*
- **Verhaltens- und Leistungskontrolle auf Mindestmaß eingeschränkt**  
*Die Auftraggeberin ist berechtigt, zum Zwecke der Verbesserung der Service-Qualität personenbezogene Daten der Beschäftigten sowie die dazugehörigen Bildschirminhalte mit dem QM-System aufzuzeichnen. Diese Auswertungen dienen der Qualifizierung- und Schulung der Mitarbeiter, um dadurch die von der Auftraggeberin vertraglich geforderte Qualität sichern zu können sowie der Kalibrierung der von der Auftraggeberin gelieferten Bewertungen. Die Einzelheiten sind in der Anlage geregelt.*



Folie 13

# Kompromiss Einigungsstelle

- **Löschfristen verabredet**  
*Die aufgezeichneten Gespräche werden spätestens nach drei Monaten gelöscht.*
- **Kontrollrecht Betriebsrat / Schwerbehindertenvertretung**  
*Der BR hat lesenden Zugriff zur Kontrolle der Einhaltung der Bestimmungen dieser BV auf die log-Dateien. Die Schwerbehindertenvertretung hat im Rahmen ihrer Aufgaben gem. § 95 SGB IX ein Informations- und Überwachungsrechte hinsichtlich der Einhaltung dieser BV.*
- **Datenschutz** *Alle personenbezogenen Daten zum Zwecke der Datensicherung bzw. zur Sicherstellung des ordnungsgemäßen IT –Betriebs gem. § 9 BDSG unterliegen der engen Zweckbindung des § 31 BDSG.*
- **Verwertungsverbot** *Alle Daten und Fakten, die die Arbeitgeberin unter Verstoß gegen Bestimmungen dieser Betriebsvereinbarung erhält, kann sie den einzelnen Arbeitnehmerin und Arbeitnehmer gegenüber rechtlich nicht verwerten, mit Ausnahme vorsätzlich unerlaubter Handlung.*
- **Datenschutz- und Datensicherheitskonzept** sowie **Berechtigungskonzept** regeln weitere Einzelheiten.



Folie 14

# Kompromiss Einigungsstelle

## ■ Regelungen zur Kalibrierung (Gegenbewertung)

*... kann die Arbeitgeberin im Rahmen eines Kalibrierungsverfahrens (Überprüfende eigene Auswertung), die der Auswertung des Auftraggebers zu grundlegenden Daten selbst auswerten.*

*Dies geschieht durch **eine Fachtrainerin**, im **Beisein eines Mitglied des Betriebsrates** und eines vom Betriebsrat benannten sachkundigen Beraters. Hier wird in die gesamten Daten einschließlich der personenbezogenen Einsicht genommen und ausgewertet.*

*Der Arbeitgeberin wird die Kalibrierung auf **alle ausgewerteten Aufzeichnungen** mitgeteilt. Die Auswertungen **enthalten keine personenbezogene Daten**.*

*Der jeweilige Trainer/Trainerin **unterliegt auch gegenüber der Arbeitgeberin einer Schweigepflicht** im Hinblick auf einzelne Arbeitnehmer.*



Folie 15

# Kompromiss Einigungsstelle

## ■ Pilotierung mit Evaluierung vorgeschaltet

*Die BV tritt am 01.08.2005 in Kraft.*

*Diese Pilotierungsbetriebsvereinbarung gilt befristet **bis zum 28.02.2006** und endet mit Ablauf dieses Tages, ohne das es einer Kündigung bedarf. **Sie wirkt nicht nach.***

*... Im Rahmen des Evaluierungsverfahrens sollen die Betriebsparteien bis spätestens 31.01.2006 Einigkeit erzielen, ob und wie diese Vereinbarung als unbefristete Vereinbarung fortgeführt werden kann. Ist bis zu diesem Zeitpunkt diese Einigung nicht erzielt, tritt diese Einigungsstelle wieder zusammen.*

*Sie hat vor dem 28.02.2006 zu verhandeln*



Folie 16



# Menschen machen Qualitaet

## Interview erfolgreiches UN



1. Frage: *Was ist das Geheimnis Ihres Erfolgs?*

Unternehmen: Wissen Sie, wir nehmen die hier arbeitenden Personen ernst.

2. Frage: *Ja gut, und weiter?*

Unternehmen: Nun, nichts weiter; wir nehmen diese Menschen ernst.

3. Frage: *Ich verstehe, und was heißt das?*

Unternehmen: Daß wir diese Personen ernst nehmen.



Quelle: Reinhard K. SPRENGER: Mythos Motivation

Folie 17

## Angst – ein ökonomischer Faktor

Eine Analyse von Panse und Stegmann (Uni Köln)





### Kostenfaktor Angst

- + 45 Mrd. Euro durch die Fehlzeiten der Mitarbeiter
- + 34 Mrd. Euro Kosten durch angstverursachte betriebliche Aktivitäten
- + 33,5 Mrd. Euro Kosten durch Flucht in Alkohol- und Medikamentenkonsum
- + 15 Mrd. Euro durch Mobbing Prozesse
- = **100 Mrd. Euro** volkswirtschaftlicher Schaden
- Die Autoren halten alleine für Deutschland 50 Mrd. Euro als realistisch!



Folie 18

# Foerderung der Qualitaet




**Menschen**  
(Wissen, Fähigkeiten, Willen)

**Organisation**  
(Vision, Strategie, Struktur, Prozesse, Kommunikation, Kooperation, Technik)

**Unternehmenskultur**  
(Offenheit, Vertrauen, Teilhabe)

Dies zu einem Prozess zu verbinden kann erfolgreich nur durch die **Beteiligung der Beschäftigten und ihrer Interessensvertreter** geschehen (Beispiel ZEW-Studie).



Folie 19

## ver.di-innotec schafft stabile Bruecken ...

ver.di-innotec

- **Innovation** – Humanität
- **Technik** – Mensch
- **Wissenschaft** – Praxis
- **Interessenvertretungen** – Betrieb
- **Ratsuchenden** – Ratgeber
- **Gesellschaftern** – Gesellschaft



# Leitbild



**Karl-Heinz (Charly) Brandl**  
Geschäftsführer und Berater

