

## **Optimierung eines Call-Centers**

Auszug durchgeführter Projekte

**DONALD SCHWARZENBART**

Managemententwicklung

Nord-West-Ring 28  
D-70794 Filderstadt

Tel. +49 1515 7 150 130  
Fax +49 711 47 60 985  
donald@schwarzenbart.de  
www.schwarzenbart.de



### **Ziele**

Optimierung eines Call-Centers mit 230 Mitarbeitern im Hinblick auf die Aufbau- und Ablauforganisation, Ordnungsmäßigkeit, Arbeitsqualität und der Motivation der Mitarbeiter

### **Schwerpunkte**

- Verbesserung der Motivation und Information der Mitarbeiter
- Sofortiger Beginn der Qualifikation der Mitarbeiter
- Verbesserung der administrativen Personalarbeit
- Intensivierung der Führungsarbeit
- Strukturierung der Belegflüsse und Dokumentbearbeitung
- Senkung des Call-Volumens
- Erhöhung der Leistung
- Reduktion der Bearbeitungsrückstände

### **Ergebnisse**

- Die Motivation der Mitarbeiter wurde verbessert und die Kommunikation im Call-Center intensiviert
- Die Qualifikation der Mitarbeiter wurde durch Schulungsmaßnahmen verbessert
- Die Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortungen der Führungskräfte wurden geklärt
- Regelungen zur Optimierung der Belegflüsse und Dokumentbearbeitung wurden erarbeitet und umgesetzt
- Das Call-Volumen wurde um 1.000 Calls pro Tag gesenkt
- Der Tagesrekord angenommener Calls wurde um 21,3% verbessert
- Die Bearbeitungsrückstände im Call-Center wurden vollständig abgebaut