

Case Study

BPO

Digitalisierung von Training & Coaching

Ausgangssituation

Ein inhabergeführter Call Center Dienstleister beschäftigt Mitarbeitende seit der Corona Pandemie **hybrid sowohl im Unternehmen als auch im Homeoffice**. Die **Anforderung an Service und Inbound Sales steigen** seit Jahren. Training und Coaching werden im Center oder über Microsoft Teams abgebildet. Die Dokumentation von Training und Coaching erfolgt per **Papier bzw. Excel**. Die Aufbereitung ist **aufwändig**. Es gibt keine zentrale Übersicht. Eine Unterstützung kann im Homeoffice kaum stattfinden.

Zielsetzung

Der Dienstleister plant im ersten Schritt eine **Digitalisierung der Kontaktbewertungs- und Coachingprozesse**. Management und Trainingsabteilung erwarten eine **Echtzeitübersicht** zu den durchgeführten Coachings in den Standorten / Teams und Projekten. Zudem ist eine Ergebnisübersicht zur **Qualität insgesamt** und der Stärken und Optimierungspotenziale der einzelnen Projekte und Führungsstrukturen wichtig. Die Mitarbeitenden sollen ebenfalls Zugriff erhalten und in **Echtzeit Zugriff auf die eigene Qualitäts- und Produktivitätsentwicklung** erhalten. Über das Login sollen Mitarbeitenden Zugriff auf die bewerteten Kontakte sowie die erfassten Coachingbögen bekommen. Auf Wunsch sollen **Trainer gemeinsam** mit den Mitarbeitenden auf der Plattform die Coachings durchführen. Im zweiten Schritt soll die gesamte **Trainingsorganisation inkl. E-Learning** abgebildet werden um (neue) Mitarbeitende auch im Homeoffice bestmöglich zu unterstützen.

Umsetzung

Das Team von AC Süppmayer klärt mit dem Auftraggeber zunächst die Anforderungen zu Rollen, Berechtigungen und den Bewertungs- sowie Coachingbögen. Die Umsetzung erfolgt im cloudbasierten Tool „**Sales & Service Excellence**“ von AC Süppmayer. Für die erste Umsetzung wird ein Inboundprojekt eines Telekommunikationsanbieters ausgewählt das an 4 Standorten bearbeitet wird. Nach der Umsetzung im System bewerten Teamleiter und Trainer die Kontakte im **cloudbasierten Tool**. Die Voicefiles und E-Mails werden per Klick an die Bewertungen **angehängen**, um im Zeitverlauf Zugriff darauf zu haben. Die Mitarbeitenden haben nach den **Bewertungen direkt Zugriff**, um sich bereits mit dem Ergebnissen zu beschäftigen. **Stärken und Optimierungspotenziale sind auf einen Blick erkennbar**. Nach den durchgeführten Coachings werden die Coachingergebnisse inkl. der vereinbarten Ziele und Maßnahmen ebenfalls im Tool hinterlegt. Management, Standortleiter, Key Account sowie Projekt- und Teamleiter haben je nach Berechtigung Zugriff auf definierte Hierarchieebenen. Damit sind die **Entwicklung** auf Projekt, Standort, Teams und Mitarbeitende-Ebene sowie Stärken und Optimierungspotenziale auf einen Blick erkennbar und eine **schnelle Reaktion** möglich.

Ergebnis & lessons learned

Bei Abweichungen zu den Soll KPIs ist eine **schnellere Analyse** und aufgrund der ergriffenen Maßnahmen eine **zügigere Entwicklung** in Qualität und Quantität festzustellen. Auch ohne geplante Coachingmaßnahmen sorgt der Echtzeitzugriff für die Mitarbeitenden dazu, dass sich diese mit den analysierten **Kontakten selbst auseinandersetzen** und eine eigene Lernkurve spürbar ist. Der **Business Case** ist auch Sicht des Dienstleister bereits jetzt **positiv**.

Nach dem vollständigen Rollout über alle Projekte und einer Stabilisierungsphase werden zusätzlich die Module **Trainingsplanung & E-Learning** freigeschaltet. Damit ist zum einen eine umfassende Trainings- und Coachingplanung sowie Dokumentation möglich (Bildungshistorie). Zum anderen **werden E-Learning Kurse inkl. Lernerfolgskontrolle** produziert und eingeplant, um die **Trainerressourcen besser zu allokkieren** und den (neuen) Mitarbeitenden auch im Homeoffice durch den **Zugriff auf die digitalen Trainings** den fehlenden Einarbeitungspaten besser zu ersetzen.