

Call-Center-Aktivität im 4-Quadrantenmodell

Eine Verlaufsbetrachtung in seinen Facetten

Beispiel:

Gemäß der Kulanzregelung eines Telekommunikationsanbieters **kann bei Vorliegen einer Störung** dem betroffenen Kunden **nach Absprache** mit dem Vorgesetzten **eine Gutschrift in Höhe von 50,- Euro gewährt werden** (= Aktivität = Entscheidung und Handlung, Tun oder Unterlassen).

Der bisherige Prozess P (hier Impuls und Aktivität) verläuft wie folgt:

- 1) Ein Kunde ruft im Call-Center an und meldet dem Call-Center-Mitarbeiter die Störung (= Impuls).
- 2) Der Call-Center-Mitarbeiter kontaktiert seinen Vorgesetzten und schildert ihm das Anliegen (= Entscheidungsschritt 1).
- 3) Der Vorgesetzte prüft den Fall, entscheidet, dass die Gutschrift gewährt werden soll und informiert den Call-Center-Mitarbeiter (= Entscheidungsschritt 2).
- 4) Der Call-Center-Mitarbeiter veranlasst die Gutschrift im IT-System (= Handlung).

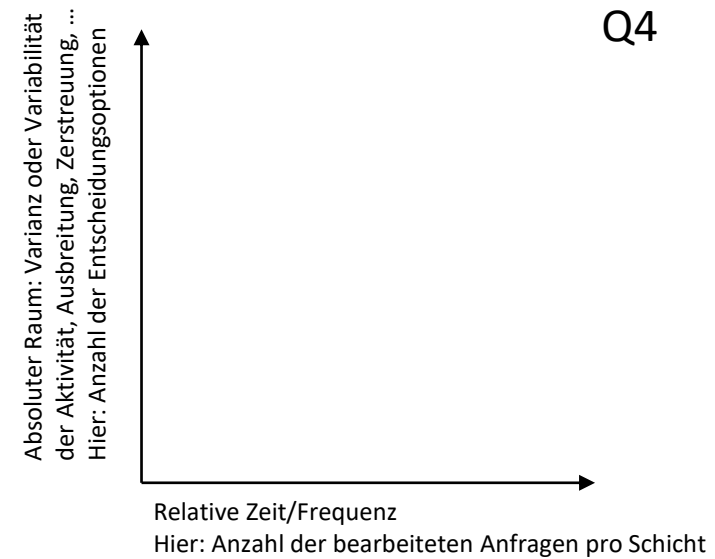
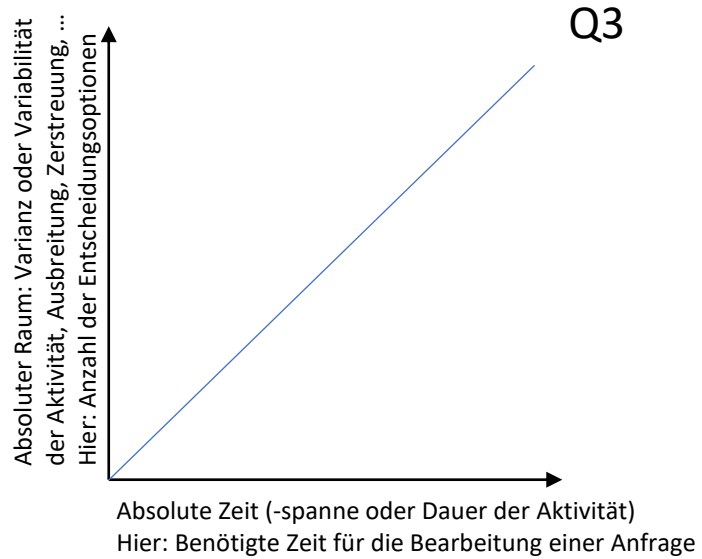
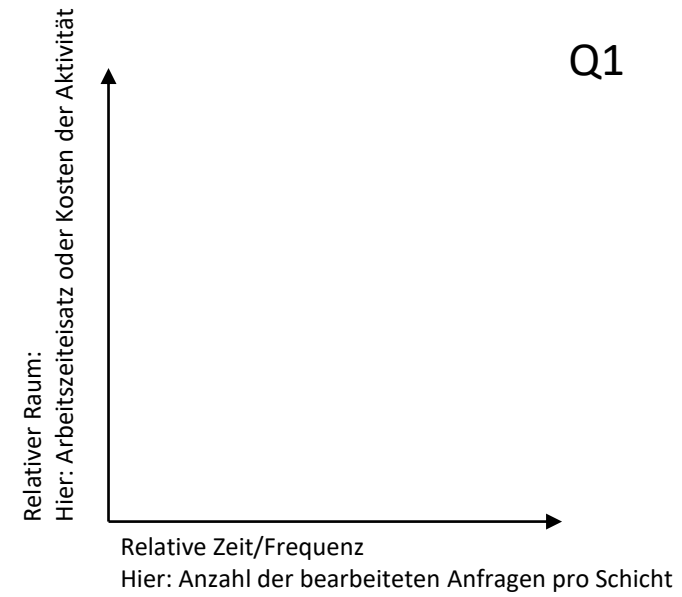
→ **Aktivität = Entscheidungsschritt 1 + Entscheidungsschritt 2 + Handlung**

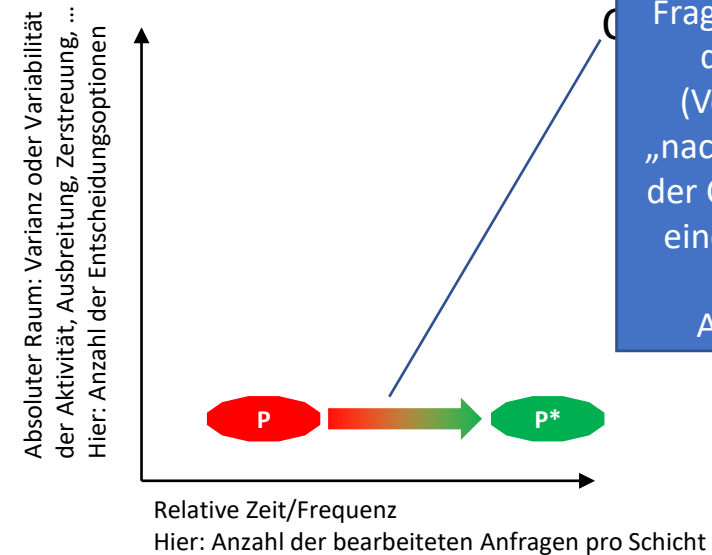
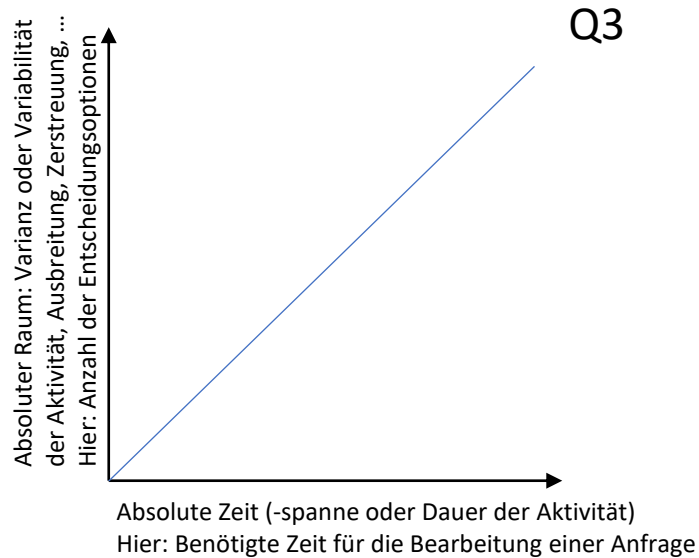
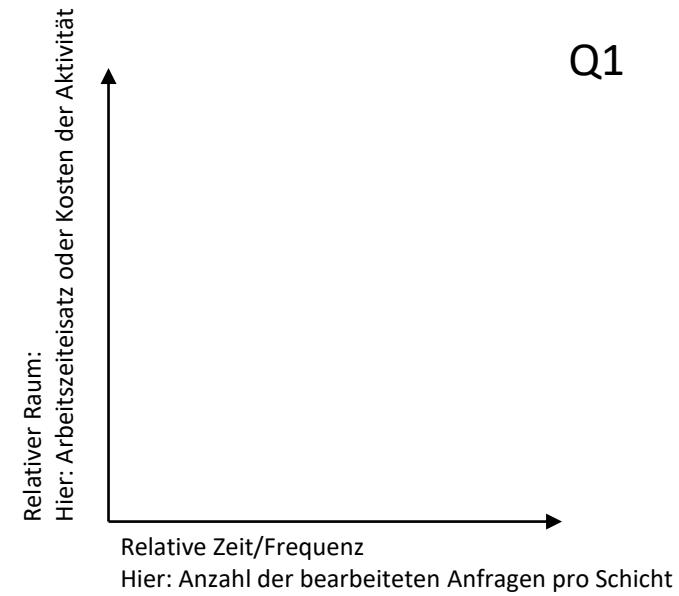
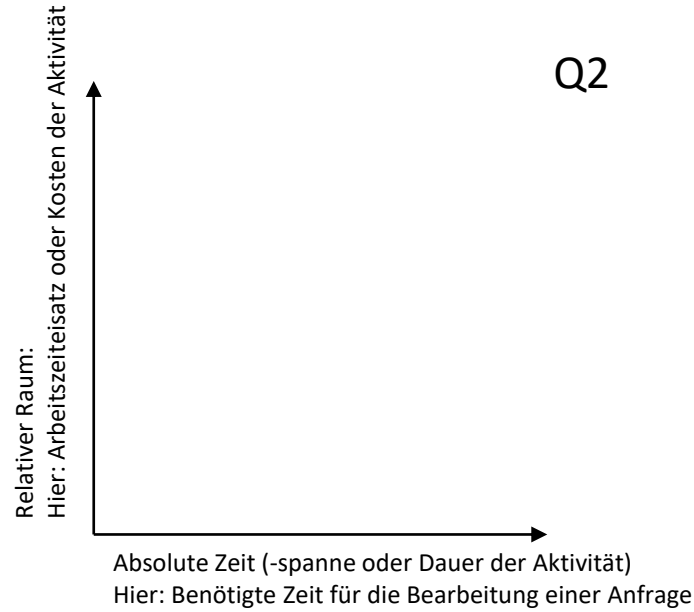
Durch eine Reorganisation des Bereiches entfällt die Hierarchieebene des Vorgesetzten. Von nun an können die Call-Center-Mitarbeiter (weiterhin auf Basis der Kulanzregelung) selbst entscheiden, ob der Kunde im Falle einer Störung die Gutschrift in Höhe von 50,- Euro erhält (Tun) oder nicht (Unterlassen bzw. alternatives Tun: Ablehnungsbescheid senden).

Der veränderte Prozess P* verläuft wie folgt:

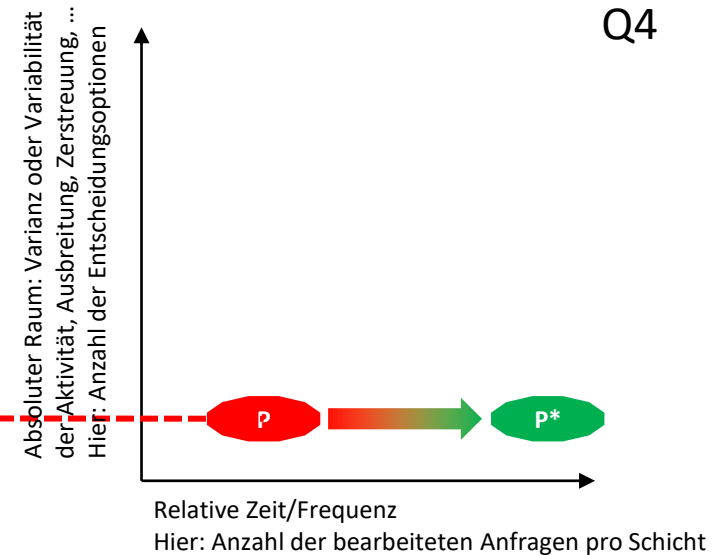
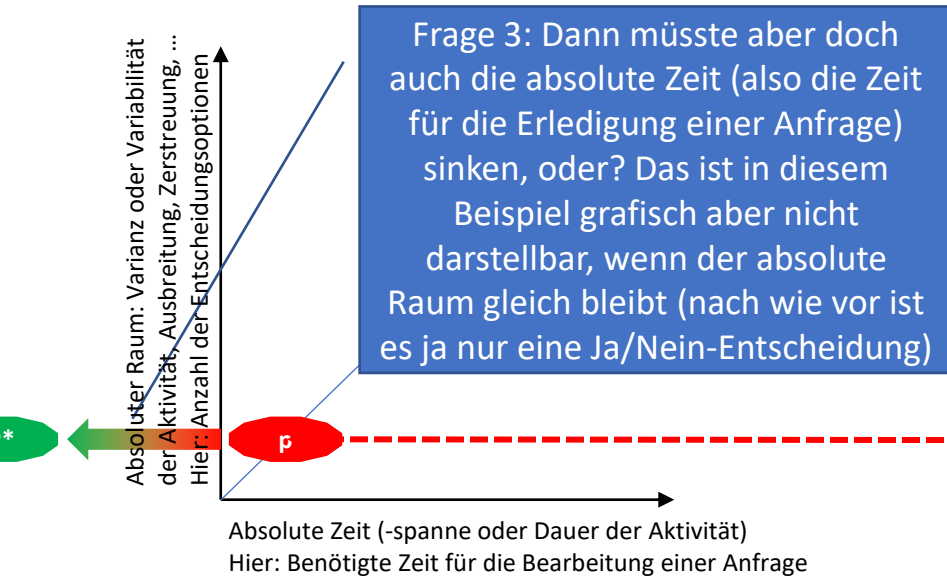
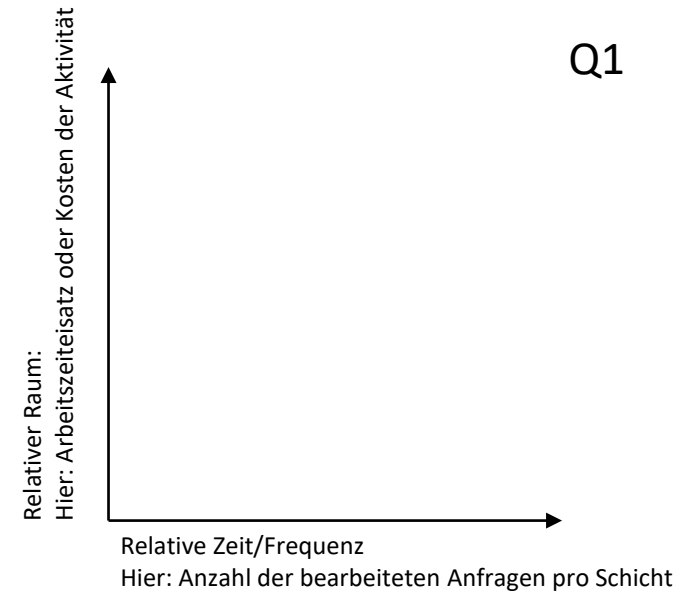
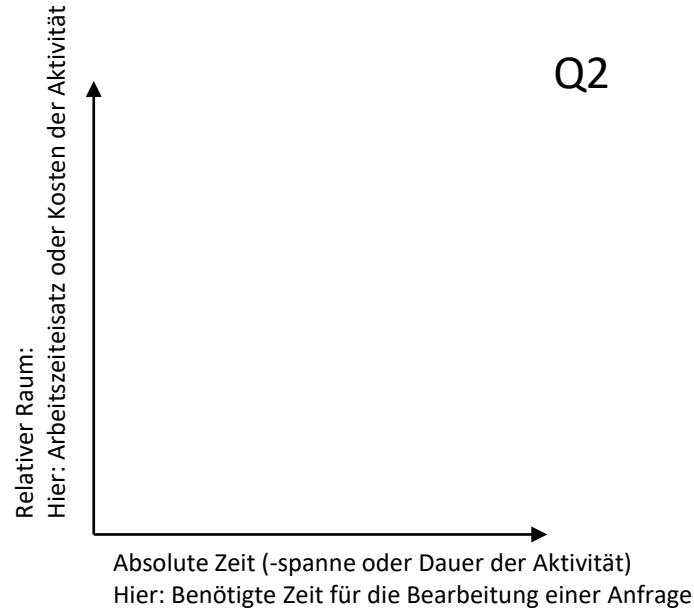
- 1) Ein Kunde ruft im Call-Center an und meldet dem Call-Center-Mitarbeiter die Störung (= Impuls).
- 2) Der Call-Center-Mitarbeiter prüft den Fall und entscheidet, dass die Gutschrift gewährt werden soll (= Entscheidungsschritt).
- 3) Der Call-Center-Mitarbeiter veranlasst die Gutschrift im IT-System (= Handlung).

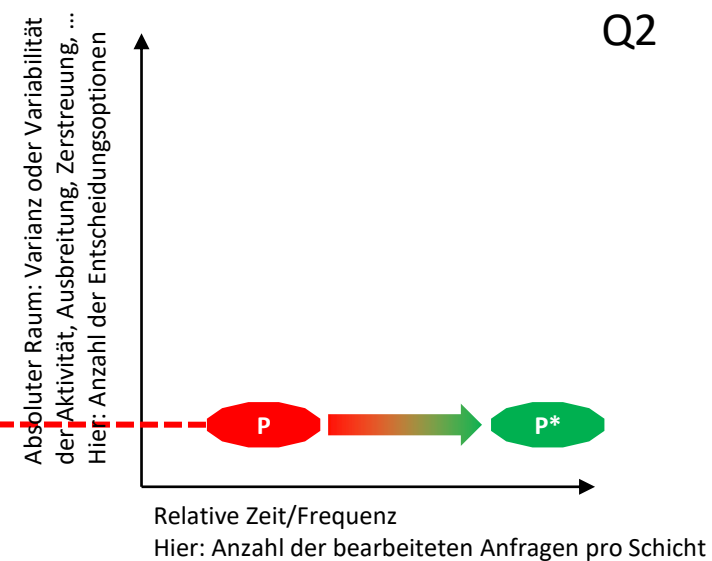
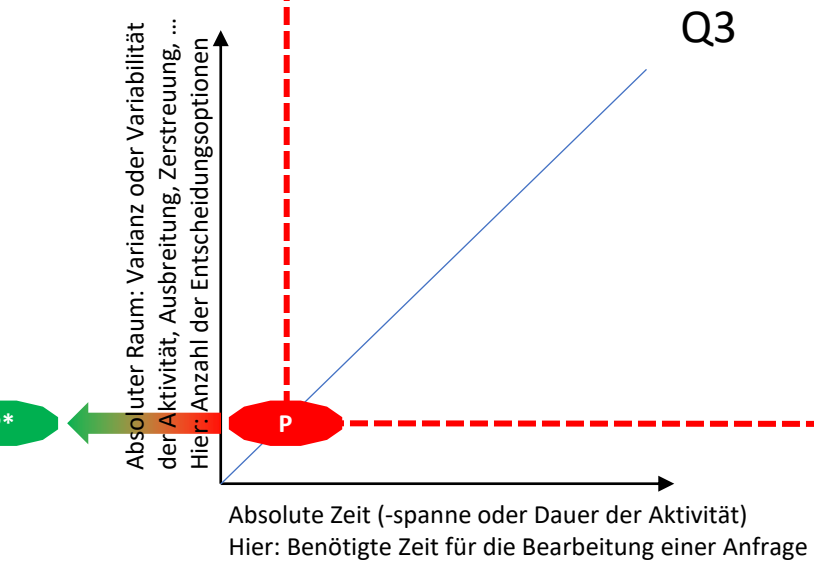
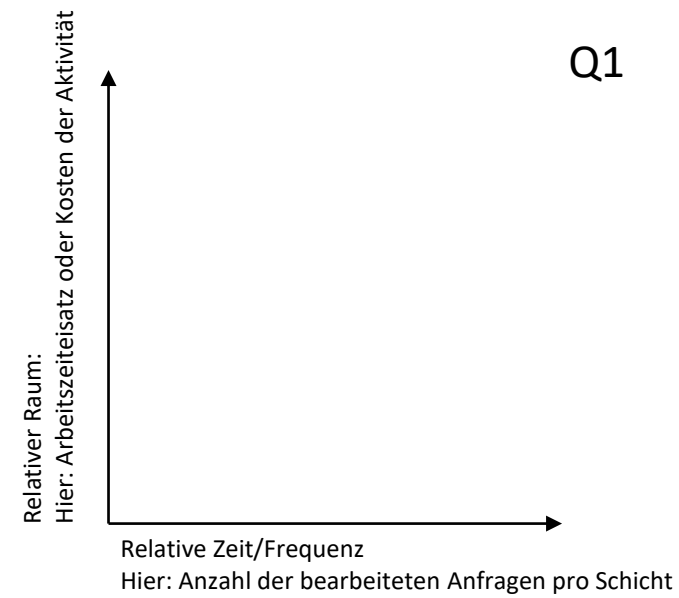
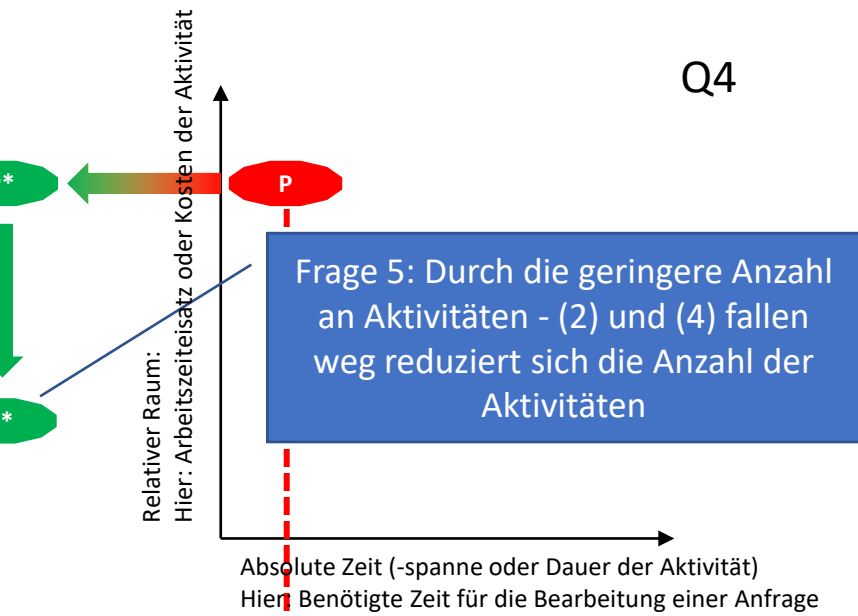
→ **Aktivität = Entscheidungsschritt + Handlung => abnehmender Zeiteinsatz und Dauer der Aktivität verkürzt jeweils um den Entscheidungsschritt**

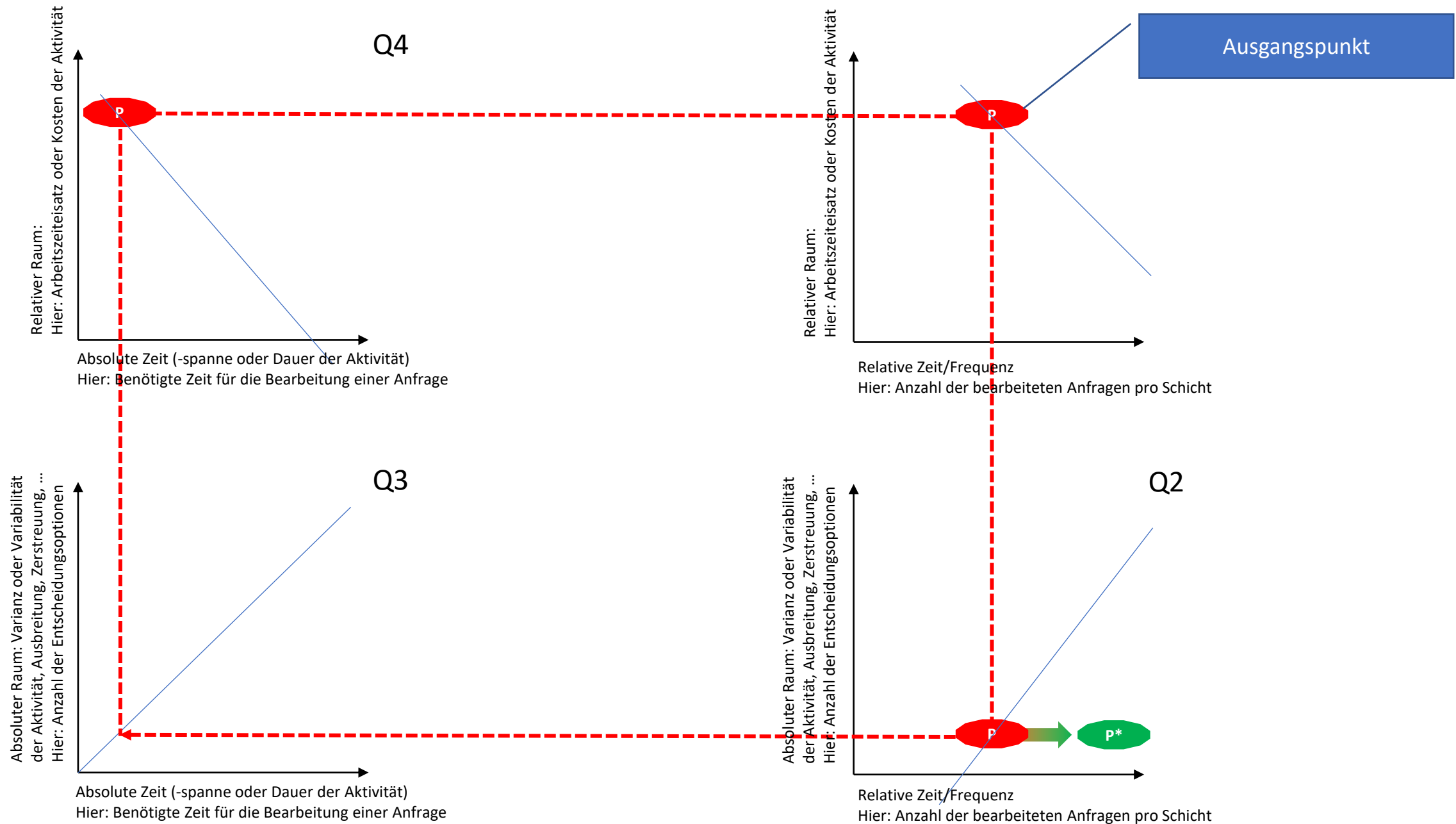


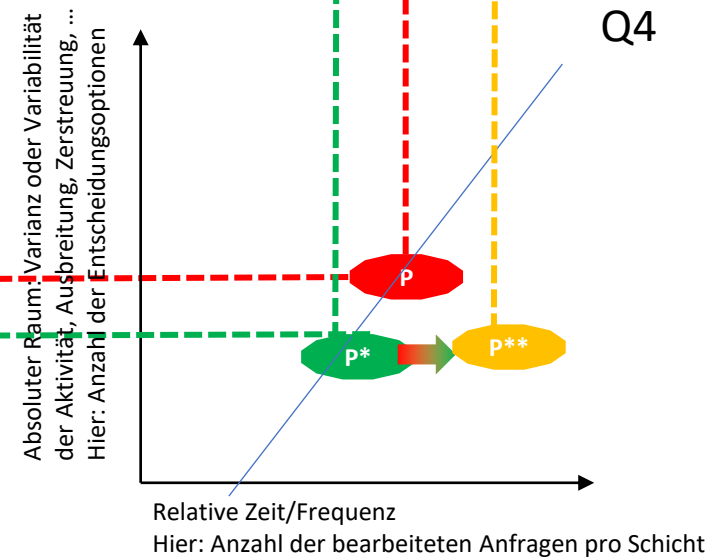
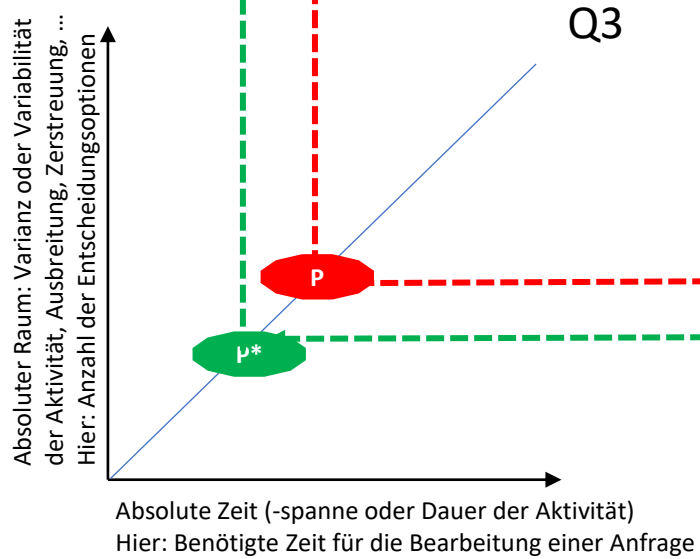
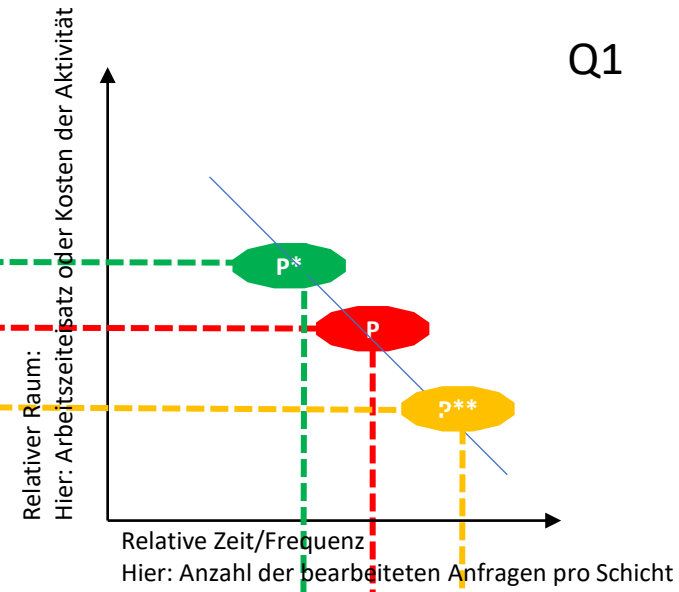
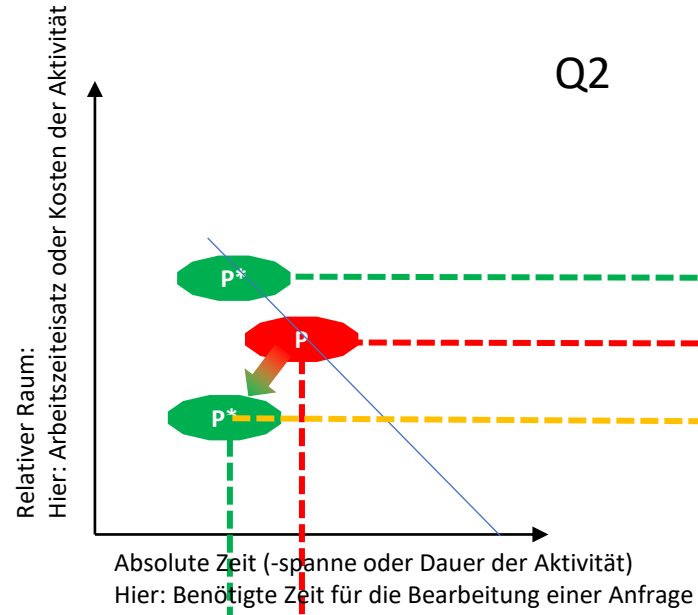


Frage 2: Durch die Beschleunigung des Entscheidungsprozesses (Verlagerung der Entscheidung „nach unten“) steigt die Frequenz – der Call-Center-Mitarbeiter kann in einer Schicht nun mehr Anfragen bearbeiten (P^*) als in der Ausgangssituation (P), oder?









Relativer Raum /
Differenzen

Q2: Bewegung
(Ortsveränderung der
Elemente in der Zeit)

Q1: Wahrnehmung / (Selbst-)Steuerung
eines elementaren Systems (Entwicklung in
und über Raum und Zeit)

Absoluter Raum

Q3: Elemente
(Bestand an
Systemelementen)

Q4: Veränderung
(Wesensänderung der Elemente
am Ort über die Zeit)

Absolute Zeit

Relative Zeit / Frequenzen

