

Kennzahlen Benchmark's im Inbound



Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
1	Service-Level Ist (Basis 80/20) in Prozent (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Angenommene Anrufe im Intervall ÷ ● Angenommene Anrufe insgesamt 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wie viel Prozent der Anrufe werden von den Mitarbeitern innerhalb von 20 Sekunden angenommen? <p>Basis: 80/20-Regel (80% der Anrufe werden innerhalb von 20 Sekunden angenommen) → interne Zieldefinition</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl eingesetzter Mitarbeiter / PEP ● Arbeitszeitmodelle ● Prozessoptimierung ● Überlaufvereinbarung/-regelung
2a	Kosten eines Anrufs in Euro (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Personalkosten im Service Center (Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter im KSC inkl. Führung) ÷ ● Anzahl aller angenommenen Anrufe (Anrufvolumen); ohne E-Mail und Fax im KSC <p><u>Anrufvolumen:</u> angenommene Anrufe ohne Weiterleitung/Überleitung an interne oder externe Partner</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Wie teuer ist ein geführtes Telefonat auf Basis der Personalkosten? 	<p>Trennung nach qualitativen und quantitativen Stellschrauben</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kosten senken ● oder Anrufvolumen heben ⇒ stimmt die geschäftspolitische Ausrichtung und externe Kommunikation? ⇒ Erreichbarkeit? ⇒ Dienstleistung (für wen telefoniere ich?) ● Investitionen notwendig sinnvoll

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
2b	Kosten pro Kontaktbearbeitungsminute (inkl. Vor- und Nachbearbeitung) in Euro (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl aller angenommenen Anrufe (Anrufvolumen); ohne E-Mail und Fax im KSC ÷ ● Personalkosten im Service Center (Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter im KSC inkl. Führung) <p><u>Anrufvolumen:</u> angenommene Anrufe ohne Weiterleitung/Überleitung an interne oder externe Partner</p> <p><u>Annahmezeit/Gesprächsdauer/Nachbearbeitungszeit:</u> Werte aus TK-Anlage</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Wie teuer ist ein geführtes Telefonat auf Basis der Personalkosten? 	Trennung nach qualitativen und quantitativen Stellschrauben <ul style="list-style-type: none"> ● Kosten senken ● oder Anrufvolumen heben ⇒ stimmt die geschäftspolitische Ausrichtung und externe Kommunikation? ⇒ Erreichbarkeit? ⇒ Dienstleistung (Für wen telefoniere ich?) ● Die Nachbearbeitungszeit hinterfragen. Können Tätigkeiten schon innerhalb des Telefonats erfasst werden (E-Mail-Inhalte)? ● Können Investitionen notwendig Sinnvoll
3	Anzahl Anrufe in MAK pro Stunde (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der Anrufe gesamt abzüglich Abbrüche (= angenommene Anrufe) ÷ ● Anzahl der eingesetzten MAK (ohne Führung und Mitarbeiter mit Sonderaufgaben) ÷ ● Gesamtarbeitszeit in Stunden pro MAK <p><u>Gesamtarbeitszeit:</u> 1 MAK = 210 Arbeitstage im Jahr x tägliche Arbeitszeit</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Bezogen auf ein Jahr: Wie viele Gespräche wurden von einem MAK je Stunde bearbeitet (Effektivität) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● Vergleich Leistungsspektrum? - Prozesse vs. Gesprächsdauer - Administrations- und Programmpflegeaufwand ● Personal richtig eingesetzt? (PEP) ● Wo ist Backoffice angesiedelt?

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
4	Abbruchquote in Prozent (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der externen Abbrüche ÷ ● Anzahl der Anrufe gesamt <p><u>Abbrüche:</u> alle Abbrüche nach Intervall (20 sec) – siehe: Service Level Ist</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Abbruchquote gibt Aufschluss über die Erreichbarkeit / Servicequalität 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal / Arbeitszeitmodell / PEP? ● Einsatz Anrufbeantworter / Warteschleife? ● Überlaufregelungen?
5	Erreichbarkeit in Prozent (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der Anrufe gesamt abzüglich Abbrüche (= angenommene Anrufe) ÷ ● Anzahl der Anrufe gesamt 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicequalität ● Mitarbeiterzahl 	<ul style="list-style-type: none"> ● Anpassung der Servicezeiten ● Anzahl eingesetzter Mitarbeiter (PEP) ● Ø Gesprächsdauer
6	Fallabschlussquote in Prozent	<ul style="list-style-type: none"> ● Alle Anrufe, die im KSC verbleiben und nicht telefonisch übergeben werden ÷ ● Anzahl der Anrufe gesamt abzüglich Abbrüche (= angenommene Anrufe) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicequalität ● Wirtschaftlichkeit (Entlastungsgrad der Filialen) ● Mitarbeiterprofil 	<ul style="list-style-type: none"> ● Leistungsspektrum ● Servicequalität des Personals (z.B. Qualifizierung der MA) ● Untersuchung der Geschäftsprozesse (Dauer, Ablauf-Steuerung durch EDV)

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
7	Erfolgsquote in Prozent (Inbound) - Terminvereinbarung - Direktverkauf	<ul style="list-style-type: none"> ● Quote und Bezugsgröße - Anzahl der konkreten TV (Datum/Uhrzeit) - Anzahl der Direktverkäufe ÷ ● Anzahl der Anrufe gesamt abzüglich Abbrüche (= angenommene Anrufe) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wirtschaftlichkeit der eingesetzten Ressourcen ● Qualität des Personals und der Datenbereitstellung ● Vertriebsstärke der Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> ● Auswahl/Schulung/Coaching des Personals ● Datenpflege – Aktualität/Daten-selektion, Datenqualifizierung (Datamining etc) ● Qualität der unterstützenden Hilfsmittel (Leitfaden, Produkt-info, Technik) ● Vergleich Leistungsspektrum? (Definition Produktverkauf)
8	Dauer eines Anrufs - ohne nachgeschaltete Arbeiten in mm:ss (Inbound) - ohne Nachbearbeitungs- zeit - mit Nachbearbeitungs- zeit	<ul style="list-style-type: none"> ● Ø-Gesprächsdauer (Faktor aus TK-Anlage) <p><i>oder</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gesprächsdauer (Gesamt) ÷ ● Anzahl der Anrufe gesamt abzüglich Abbrüche (= angenommene Anrufe) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicequalität <p><u>Tendenziell:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Je länger Ø-Gesprächszeit, umso umfassender das Leistungsspektrum oder die Kundenorientierung. - Je kürzer die Ø-Gesprächsdauer, umso abschlussorientierter sind die Mitarbeiter. 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● Vergleich Leistungsspektrum? (erklärungsbedürftige Produkte) ● Eingesetztes Personal (Quantität) ● Prozess für Gespräch nicht designt/administriert?
9	Average speed of answer (Wartezeit bis Gesprächsannahme) in Sekunden (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Ø-Zeit bis zur Gesprächsannahme (Faktor aus TK-Anlage) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Durchschnittliche Zeit bis zur Annahme des Gespräches durch den Agent ● Servicequalität ● Mitarbeitermotivation 	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl eingesetzter Mitarbeiter / PEP ● Arbeitszeitmodelle ● Technik (Ausstattung und Administration) ● Nachbearbeitungszeiten

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
10	Auslastungsgrad in Prozent (Inbound) - nach Telefonie - nach E-Mail - nach Text-Chat - nach Video-Chat	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der Anrufe gesamt abzüglich Abbrüche (= angenommene Anrufe) * ● Gesprächsdauer der angenommenen Gespräche (ØGesprächsdauer + ØNachbearbeitungszeit) $+ (\text{Anzahl zentral eingehender E-Mails}) * 7$ $+ (\text{Anzahl geführter Text-Chats}) * 7$ $+ (\text{Anzahl geführter Video-Chats}) * 7$ <p style="margin-left: 20px;">÷</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gesamtarbeitszeit <p><u>Hinweis:</u> Aufwand für nicht telefonische Tätigkeiten (E-Mail, Text-Chat, Video-Chat) fließt pauschal mit 7 Minuten je Vorgang ein</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Auslastung der Agenten mit Anrufeingängen/E-Mail/Chat ● Umfang der sonstigen Tätigkeiten (einschl. Abwesenheiten) ● Verhältnis Kundenkontakt ↔ Gesamtzeit (Effektivität) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● Vergleich Leistungsspektrum? ● Wo ist Backoffice angesiedelt? ● Prüfung auf erhöhte Abwesenheit (Krankheitsquote, Pausenverlängerung, Privatgespräche/-telefonate, sonstige Freistellungen) ● Arbeitszeitmodell ● Erhöhte Rüstzeiten (Info-Aufnahme TZ-MA vs. VZ-MA) ● Anzahl eingesetzter Mitarbeiter / PEP ● Anzahl parallel geführter Text-Chats (1, 2 oder mehr) ● Servicequalität des Personals (z.B. Qualifizierung der MA)

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
11	E-Mail-Bearbeitung: Kosten eines Vorgangs in Euro (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl zentral eingehender E-Mails, Kontaktformulare, Faxe, etc. im KSC ÷ ● Personalkosten im KSC (Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter E-Mail im KSC inkl. Führung) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wie teuer ist eine E-Mail-Bearbeitung auf Basis der Personalkosten? 	Trennung nach qualitativen und quantitativen Stellschrauben <ul style="list-style-type: none"> ● Kosten senken ● oder Volumen heben ⇒ stimmt die geschäftspolitische Ausrichtung und externe Kommunikation? ⇒ Erreichbarkeit? ⇒ Dienstleistung (für wen erbringe ich die Dienstleistung?) <ul style="list-style-type: none"> ● Investitionen notwendig sinnvoll
12	E-Mail-Bearbeitung: Anzahl Vorgänge in MAK pro Stunde (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl zentral eingehender E-Mails, Kontaktformulare, Faxe, etc. ÷ ● Anzahl der für E-Mail eingesetzten MAK ÷ ● Gesamtarbeitszeit der für E-Mail eingesetzten MAK Gesamtarbeitszeit: 1 MAK = 210 Arbeitstage im Jahr x tägliche Arbeitszeit	<ul style="list-style-type: none"> ● Bezogen auf ein Jahr: Wie viele Vorgänge wurden von einem MAK je Stunde bearbeitet (Effektivität) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● ISP-Serviceportal im Einsatz? ● Vergleich Leistungsspektrum? <ul style="list-style-type: none"> - Prozesse vs. Bearbeitungsdauer - Administrations- und Programmpflegeaufwand ● Personal richtig eingesetzt? ● Wo ist Backoffice angesiedelt?

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
13	Text-Chat: Kosten eines Vorgangs in Euro (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl zentral geführter Text-Chats im KSC ÷ ● Personalkosten im KSC (Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter Text-Chat im KSC inkl. Führung) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wie teuer ist ein Text-Chat auf Basis der Personalkosten? 	Trennung nach qualitativen und quantitativen Stellschrauben <ul style="list-style-type: none"> ● Kosten senken ● oder Volumen heben ⇒ stimmt die geschäftspolitische Ausrichtung und externe Kommunikation? ⇒ Erreichbarkeit? ⇒ Dienstleistung (für wen erbringe ich die Dienstleistung?) <ul style="list-style-type: none"> ● Nutze ich Textbausteine? ● Wie viele Chats führt ein Mitarbeiter parallel? ● Investitionen notwendig sinnvoll
14	Text-Chat: Anzahl Vorgänge in MAK pro Stunde (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl zentral geführter Text-Chats ÷ ● Anzahl der für Text-Chat eingesetzten MAK ÷ ● Gesamtarbeitszeit der für Text-Chat eingesetzten MAK Gesamtarbeitszeit: 1 MAK = 210 Arbeitstage im Jahr x tägliche Arbeitszeit	<ul style="list-style-type: none"> ● Bezogen auf ein Jahr: Wie viele Vorgänge wurden von einem MAK je Stunde bearbeitet (Effektivität) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● Werden Textbausteine genutzt? ● Vergleich Leistungsspektrum? <ul style="list-style-type: none"> - Prozesse vs. Bearbeitungsdauer - Administrations- und Programmpflegeaufwand ● Personal richtig eingesetzt? (wie viele Chats führt ein Mitarbeiter parallel?) ● Wo ist Backoffice angesiedelt?

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
15	Abbruchquote Text-Chat / Video-Chat in Prozent (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der externen Abbrüche innerhalb der Servicezeiten ÷ ● Anzahl der Chats gesamt 	<ul style="list-style-type: none"> ● Abbruchquote gibt Aufschluss über die Erreichbarkeit / Servicequalität 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personal / Arbeitszeitmodell / PEP? ● Anzahl parallel geführter Text-Chats? ● Überlaufregelungen?
16	Erreichbarkeit Text-Chat / Video-Chat in Prozent (Inbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der Chats gesamt abzüglich Abbrüche innerhalb der Servicezeiten (= angenommene Chats) ÷ ● Anzahl der Chats gesamt 	<ul style="list-style-type: none"> ● Servicequalität ● Mitarbeiterzahl 	<ul style="list-style-type: none"> ● Anpassung der Servicezeiten ● Anzahl eingesetzter Mitarbeiter ● Anzahl parallel geführter Text-Chats? ● Überlaufregelungen? ● Ø Gesprächsdauer

Kennzahlen Benchmark's im Outbound



Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
1	Anzahl Anrufe in MAK pro Stunde (Outbound) <ul style="list-style-type: none"> - Brutto Calls - Complete Calls <ul style="list-style-type: none"> o Terminvereinbarung o Direktverkauf o Kundenbefragung 	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der Vorgänge gesamt <ul style="list-style-type: none"> - Jeder Wählversuch - Abgeschlossenes (=kein weiterer Anruf erforderlich) Gespräch mit Zielperson ÷ ● Anzahl der eingesetzten MAK ÷ ● Arbeitszeit 	<ul style="list-style-type: none"> ● Bezogen auf ein Jahr: Wie viele Gespräche wurden von einem MAK je Stunde bearbeitet (Effektivität) ● Qualität des Adressmaterials 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● Ist die Uhrzeit für Anrufe ok? ● Wo ist Backoffice angesiedelt? ● Kundenselektion ok? ● Datenpflege – Aktualität/Datenselektion, Datenqualifizierung (Datamining etc)
2	Kosten eines Complete Calls in Euro (Outbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl aller Complete Calls (ohne Wählversuche) ÷ ● Personalkosten im Service Center (Bruttogehalt + Sozialversicherungsanteil Arbeitgeber für alle Mitarbeiter im SC inkl. Führung) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wie teuer ist ein Complete Call auf Basis der Personalkosten? 	<p>Trennung nach qualitativen und quantitativen Stellschrauben</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Kosten senken ● oder Complete Calls steigern <ul style="list-style-type: none"> ⇒ stimmt die geschäftspolitische Ausrichtung und externe Kommunikation? ⇒ Erreichbarkeit? ⇒ Dienstleistung (Für wen telefoniere ich?) ● Investitionen notwendig sinnvoll (Dialer, Frontendsoftware)

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
3	Erfolgsquote in Prozent (Outbound) - Terminvereinbarung - Direktverkauf	<ul style="list-style-type: none"> ● Quote und Bezugsgröße - Anzahl der konkreten TV (Datum/Uhrzeit) - Anzahl der Direktverkäufe ÷ ● Complete Calls 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wirtschaftlichkeit der eingesetzten Ressourcen ● Qualität des Personals und der Datenbereitstellung ● Vertriebsstärke der Mitarbeiter 	<ul style="list-style-type: none"> ● Auswahl/Schulung/Coaching des Personals ● Datenpflege – Aktualität ● Qualität der unterstützenden Hilfsmittel (Leitfaden, Technik, Produktinfo)
4	Termineinhaltungsquote in Prozent (Outbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der wahrgenommen Termine ÷ ● Terminvereinbarungen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Wie viele Kunden sind in die Filiale gekommen? ● Qualität der Terminvereinbarungen 	<ul style="list-style-type: none"> ● Überzeugungsfähigkeit des Personals ● Kundenselektion passend? ● Nachfassen durch Filiale? ● Einsatz von Terminbestätigung? ● Organisatorische und örtliche Gegebenheiten (Filialnetz, Anzahl Berater je Filiale, Mobiler Außendienst)
5	Dauer eines Anrufs - ohne nachgeschaltete Arbeiten in mm:ss (Outbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Ø-Gesprächsdauer (Faktor aus TK-Anlage) = reine Gesprächszeit ohne Wählvorgang <p><i>oder</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● Gesprächsdauer (Gesamt) ÷ ● Anzahl der Kontakte (Gesamt) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vertriebsstärke des Mitarbeiters ● Qualität des Personals 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● Vergleich Leistungsspektrum? ● Eingesetztes Personal (Quantität und Qualität) ● Einsatz und Qualität von Hilfsmitteln (z.B. Leitfaden, Checklisten)

Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
6	Auslastungsgrad in Prozent (Outbound)	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der Anrufe gesamt * ● Gesprächsdauer ÷ ● Gesamtarbeitszeit 	<ul style="list-style-type: none"> ● Auslastung der Agenten mit Anrufen ● Umfang der sonstigen Tätigkeiten (einschl. Abwesenheiten) ● Verhältnis Kundenkontakt ⇔ Gesamtzeit (Effektivität) 	<ul style="list-style-type: none"> ● Vergleich Technik? ● Vergleich Leistungsspektrum? ● Wo ist Backoffice angesiedelt? ● Prüfung auf erhöhte Abwesenheit (Krankheitsquote, Pausenverlängerung, Privatgespräche/-telefonate, sonstige Freistellungen) ● Arbeitszeitmodell ● Erhöhte Rüstzeiten (Info-Aufnahme TZ-MA vs. VZ-MA) ● Anzahl eingesetzter Mitarbeiter / PEP ● Servicequalität des Personals (z.B. Qualifizierung der MA) ● "Klingeldauer"

Kennzahl Benchmark im Bereich Führung



Nr.	Benchmark	Definition / Berechnung / Erhebung im Jahr	Aussagekraft / Bedeutung	Stellschrauben (exemplarisch)
1	Führungsquote in Stückzahl	<ul style="list-style-type: none"> ● Anzahl der direkt zu führenden Mitarbeiter (Köpfe) ÷ ● Anzahl der Führungskräfte (Beispiel: 45 Köpfe ./ 3 FK = 15) Definition Führungsverantwortung – in Abgrenzung zum Teamkoordinator	<ul style="list-style-type: none"> ● Effektivität der FK 	<ul style="list-style-type: none"> ● Personalpolitik (Überprüfung der Stellenbeschreibung FK) ● Anzahl und Intensität der Coachings (durch Teamkoordinatoren; PE oder Externe) ● Strategische Aufgaben / Projekte

Benchmarking-Formeln

Inbound

	Bezeichnung	Erläuterung	Formel
1	Service-Level Ist	Wie viel % der angenommenen Anrufe konnten wir im Intervall von 20 sec annehmen?	Angenommen im Intervall (20 sec) / angenommen *100
2	Kosten eines Anrufs	Wie viel Personalkosten werden pro geführtes Gespräch im Inbound aufgewendet?	Personalkosten / angenommen
3	Anzahl Anrufe pro MAK/Std.	Wie viel Anrufe wurden von 1 MAK pro Stunde angenommen?	angenommen / MAK im Inbound / Arbeitszeit
4	Abbruchquote	Wie viel % der Anrufe wurden nach dem Intervall (20 sec) abgebrochen?	abgebrochen nach Intervall (20 sec) / empfangen *100
5	Erreichbarkeitsquote	Wie viel % der empfangenen Anrufe konnten wir bearbeiten?	angenommen / empfangen *100
6	Fallabschlussquote	Wie viel % der Anrufe wurden im SC angenommen und nicht telefonisch übergeben?	nicht weitergeleitet *100 / angenommen
7	Erfolgsquote TV	Wie viel % der angenommenen Anrufen waren konkrete Terminvereinbarungen?	TV / angenommen *100
	Erfolgsquote DV	Wie viel % der angenommenen Anrufen waren Direktverkäufe?	DV / angenommen *100
8	Anrufdauer pro Anruf	Wie viele Sekunden dauerten die angenommenen Anrufe im Durchschnitt?	Gesprächsdauer / angenommen
9	Average speed of answer	Wie viele Sekunden warteten die Kunden bis zur durchschn. Gesprächsannahme?	Wartezeit pro Anruf im Durchschnitt (ACD)
10	Auslastungsgrad	Wie hoch ist die Auslastung der Agenten mit Anrufeingängen?	angenommen *Anrufdauer *100 / Arbeitszeit ("Anteil im Gespräch")
11	E-Mail: Kosten eines Vorgangs	Wie viel Personalkosten werden pro E-Mail-Bearbeitung aufgewendet?	Personalkosten / zentral eingehender E-Mails, Faxe, etc.
12	E-Mail: Anzahl pro MAK/Std.	Wie viel E-Mails wurden von 1 MAK pro Stunde bearbeitet?	Zentral eingehende E-Mails / MAK E-Mail / Arbeitszeit
13	Text-Chat: Kosten eines Chats	Wie viel Personalkosten werden pro Text-Chat aufgewendet?	Personalkosten / zentral eingehender Text-Chats
14	Text-Chat: Anzahl pro MAK/Std.	Wie viel Text-Chats wurden von 1 MAK pro Stunde bearbeitet?	Zentral eingehende Text-Chats / MAK Text-Chat / Arbeitszeit
15	Chat: Abbruchquote	Wie viel % der Chats wurden innerhalb der Servicezeiten abgebrochen?	abgebrochene Chats / Anzahl Chats insgesamt *100
16	Chat: Erreichbarkeit	Wie viel % der empfangenen Chats konnten wir bearbeiten?	angenommene Chats / Anzahl Chats insgesamt *100

Outbound

	Bezeichnung	Erläuterung	Formel
1	Anzahl BruttoCall pro MAK/Std.	Wie viele Wählversuche wurden durchgeführt? (Brutto-Wählversuche)	Wählversuche / MAK im Outbound / Arbeitszeit
	Anzahl CC pro MAK/Std.	Wie viele CompleteCalls wurden von 1 MAK pro Stunde geführt?	CC / MAK im Outbound / Arbeitszeit
	Anzahl CC-Terminvereinbarung	Wie viele CC-Termine wurden von 1 MAK pro Stunde vereinbart?	CC-Terminvereinbarungen / MAK im Outbound / Arbeitszeit
	Anzahl CC-Direktverkauf	Wie viele CC-Direktverkäufe wurden von 1 MAK pro Stunde erzielt?	CC-Direktverkäufe / MAK im Outbound / Arbeitszeit
	Anzahl CC-Kundenbefragung	Wie viele CC-Kundenbefragungen wurden von 1 MAK pro Stunde durchgeführt?	CC-Kundenbefragungen / MAK im Outbound / Arbeitszeit
2	Kosten eines Complete Calls	Wie viel Personalkosten werden pro CompleteCall im Outbound aufgewendet?	Personalkosten / CompleteCalls
3	Erfolgsquote TV	In wie viel % der CompleteCalls wurde ein Termin vereinbart? (Terminvereinbarungsquote)	TV *100 / CC
	Erfolgsquote DV	In wie viel % der CompleteCalls wurde ein Direktverkauf durchgeführt? (Verkaufsquote)	DV *100 / CC
4	Termineinhaltequote	Wie viel % der Termine wurden eingehalten?	eingehaltene Termine *100 / TV
5	Anrufdauer pro Gespräch	Wie viele Sekunden dauerten die geführten Gespräche im Durchschnitt?	Gesprächsdauer / Gesamtkontakte
6	Auslastungsgrad	Wie hoch ist die Auslastung der Agenten mit Anrufen?	Anzahl Anrufe *Anrufdauer *100 / Arbeitszeit ("Anteil im Gespräch")
7	Führungsspanne	Wie viele Mitarbeiter führt eine Führungskraft im Outbound?	MA / Führungskräfte

KSC Gesamt

	Bezeichnung	Erläuterung	Formel
1	Führungsspanne	Wie viele Mitarbeiter führt eine Führungskraft im Kunden-Service-Center?	MA / Führungskräfte