



LÖSUNGEN MÜSSEN SO INDIVIDUELL WIE DIE DARAN GESTELLTEN ANFORDERUNGEN SEIN. NUR GEMEINSAM KÖNNEN WIR DIESE AUFGABE ERFOLGREICH BEWÄLTIGEN.

REFA - Zeitstudien in Customer Care Centern

Im Auftrag der T-Online International AG (TOI) hat die Unternehmensberatung REFA Baden-Württemberg an bundesweit vier verschiedenen Standorten eine parallele Prozesszeitenerfassung in Customer Care Centern durchgeführt, wobei drei Standorte durch Outsourcing Service Provider (OSP) im Auftrag der T-Online International AG betrieben werden.

Primäres Ziel des, zwischen der TOI und den OSPs kooperativ durchgeführten, Projektes war die Ermittlung von gewichteten Richtzeiten für vertragsrelevante Prozessschritte. Gleichzeitig wurde die Datenbasis für ein quantitatives Benchmarking zwischen den Standorten und die Möglichkeit zur Ableitung von Best Practices geschaffen.

Im Vordergrund des Projektes standen die gemeinschaftliche Abstimmung der zu untersuchenden Prozesse, die Analyse der Arbeitssysteme und der bereits vorhandenen Geschäftsprozessmodelle und die anschließende Zeitstudie und Auswertung der Daten an allen vier Standorten.

Die Zeitdatenerfassung erfolgte, ausgerichtet an dem bereits bestehenden Prozessmodell, nach der sich in der Praxis bereits vielfach bewährten REFA - Methodik. Die Methodik findet sowohl im industriellen Bereich als auch im Dienstleistungssektor Anwendung. Das Einsatzspektrum der Methode erstreckt sich von kleinen und mittleren Unternehmen bis hin zu Großbetrieben und Konzernen.



REFERENZ

