

Auswertung Fragen an 4 Telco Unternehmungen

Diplomarbeit NDS-BA 1.2008

10	hoher Komplexitätsfaktor
5	mittlerer Komplexitätsfaktor
2	geringer Komplexitätsfaktor

gering-hoch
1-5

Frage	Grösse der Komplexität
2/3	Verhältniss: Incoming / Outcoming Medien
4	Anzahl Privatkunden pro Call Agent's
5	Anzahl Systeme pro CA
15	Anzahl Produkte und Subprodukte
6	Durchschnittliche Ausbildungsdauer eines CA
8	Anteil Vollzeit / Teilzeit
9	Teamgrösse
11	Arten "Service Tickets- Problem Type" und redundanz

	A	B	C	D
10	70	10 70	5 35	2 14
5	80	5 80	10 160	2 32
5	95	5 95	10 190	5 95
10	70	2 14	10 70	5 35
10	220	5 110	2 44	5 110
5	40	5 40	2 16	2 16
2	10	10 50	5 25	5 25
10	110	2 22	5 55	2 22
	695	481	595	349

Gewichtung

7

16

19

7

22

8

5

11

Summe

4	2
---	---

1-5

Gewichtung

	Beherrschbarkeit
13	Grösse Supportgruppe für das CallCenter
14	Durchschnittliche Sprechdauer
6	"Durchlaufzeit" eines standard Call Agent's
10	Durchschnittsalter der CA

	A	B	C	D
gut	16	gut 16	gering 8	gering 8
6.5	6	5 6	8 12	5 6
1,5	10	2 10	2,5 20	2,5 20
23	4	24 4	<30 8	32 8
	36	36	48	42

Summe

Unbewertete Angaben (x=trifft zu / o = trifft nicht zu)

Massive Störeinflüsse von Unwetter und Umwelt	x	x	o	x	
Hohe IT-Abhängigkeit	x	x	x	x	
Ferien- Rand- und Business Zeiten spürbar	x	x	x	x	
Es wird viel ausgewertet /Reporting/ Monitoring	x	x	x	x	
Stark Ressourcen (Mitarbeiter) abhängig	x	x	x	x	
echte, aktuelle Makroprozesse vorhanden	o	x	0	zu 80%	
Stimmt der These_1 (Laborumgebung) zu	Ja	Ja	Ja	Ja	mit Vorbehalt