KURZBERICHT · IBSS BEISPIELDATEN

Kundenkontakt (CC) — warum der Wert unter dem Ziel liegt

Eine Seite, eine Kennzahl, eine Ursache. Für die Geschäftsführung.

CC	VERSÄUMNISSE	DAVON 5 FAHRER
96,4 %	25	22
Ziel 98 % · Minimum 95 %	alle mit 0 Sekunden	56 % aller Fälle

CC ist die größte Einzellücke der Woche: 1,6 Prozentpunkte unter dem Ziel. Die Ursache ist eng begrenzt, betrifft fünf Fahrer und ist in einer Woche behebbar.

1 Wer die Versäumnisse verursacht

FAHRER	ADRESSEN MIT KONTAKTPFLICHT	VERSÄUMT	QUOTE	GESPRÄCHSDAUER
Youssef Benali	15	**8**	**46,7 %**	**8× 0 s**
Amir Haddad	12	**4**	**66,7 %**	**4× 0 s**
Dragan Pavlović	34	**5**	**85,3 %**	**5× 0 s**
Tomasz Wójcik	11	**3**	**72,7 %**	**3× 0 s**
Elena Marinescu	16	**2**	**87,5 %**	**2× 0 s**

2 Die Ursache in einem Satz

Alle 25 Versäumnisse der Station haben eine Anrufdauer von 0 Sekunden. Der Anruf wird ausgelöst und sofort beendet — es klingelt kein einziges Mal. Das System wertet das als nicht erfolgten Kontakt, das Paket geht zurück und die Kennzahl fällt.

Rechnerisch reicht eine einzige Änderung. Würden nur die fünf genannten Fahrer den Anruf zu Ende führen, stiege CC von 96,4 % auf über 99 % — ohne jede weitere Maßnahme.

3 Drei Maßnahmen

1. **Verbindliche Regel: 30 Sekunden klingeln lassen**
   Danach SMS. Erst dann darf ein Paket zurückgeführt werden.
2. **Tägliche Kontrolle der Gesprächsdauer**
   Der Tagesbericht weist die Dauer je Sendung aus. Null Sekunden ist sofort sichtbar.
3. **Vor jeder Rückführung den Ablageort prüfen**
   In 11 der 25 Fälle war ein Ablageort hinterlegt — ein Anruf wäre gar nicht nötig gewesen.

Beispielbericht. Alle Zahlen, Namen, Transporter-IDs, Sendungsnummern, Postleitzahlen und Datumsangaben in diesem Dokument sind frei erfunden und dienen ausschließlich der Veranschaulichung des Berichtsformats. Es werden keine Daten realer Auftraggeber, Stationen oder Mitarbeiter gezeigt.