

Call Center – der nächste Schritt in die Zukunft der Kommunikation

Ende Oktober 1998 wurde das größte Call Center Österreichs in Betrieb genommen. Klassische Büros sind wegen der immer komplexeren und dynamischeren Organisation nicht mehr zu vertreten. Basierend auf Erfahrungswerten wurde von der Autorin in Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber Connect Austria ein neues Organisations- und Möbelkonzept entwickelt, das die Faktoren der künftigen hochmodernen Telekommunikationsarbeit berücksichtigt. Eine eigene Tischform, die Anforderungen der Ergonomie, Bildschirmverordnung, Konzentration, spontaner Kommunikation und optimaler Zusammenarbeit im Team, Flexibilität, Offenheit und Transparenz entspricht, sowie Aufenthalts- und Entspannungsbereiche waren zu entwickeln. Das Erscheinungsbild des Call Centers vermittelt ein autarkes Lean-Office und eine Corporate Identity-Konzeption.

Arch. Dipl.-Ing.; Jahrgang 1962; Studium der Architektur an der TU Wien; Alleinhaberin der Arch. Dipl.-Ing. Suncica Stundner Ziviltechniker GmbH und der moon GmbH, Schweiz; Tätigkeitsschwerpunkte: Generalplanung, Örtliche Bauaufsicht und Bauprojektmanagement; Generalplanung der GSM-Sendestationen in Österreich und in der Schweiz; Call Center, Büro- und Lagerumbauten für Connect Austria.



Suncica Stundner

Was ist ein Call Center?

In der Büroarbeitswelt finden zur Zeit revolutionäre Veränderungen statt. Wir werden ständig mit neuen Begriffen konfrontiert, wie z. B. Lean-Office, Call Center, Hotline, Telearbeit, Bildschirmarbeitsplätze, Multimediaarbeitsplätze etc., um nur wenige zu nennen.

Call Center oder auch Customer Care Call Center sind moderne Dienstleistungszentren, die traditionelle Organisationseinheiten wie Telefonzentrale, Serviceabteilung, Bestellannahme, Beschwerdestelle entweder ergänzen oder an einer Stelle zusammenfassen. Die multimediale Telekommunikationstechnik wird von geschulten Mitarbeitern genutzt, um rund um die Uhr an sieben Tagen in der Woche das nahezu komplette Leistungsspektrum eines Unternehmens zu unterstützen. Der 1st Level im Call Center nimmt alle Anrufe entgegen und beantwortet einen großen Teil der Routinefragen selbständig. Nur komplexere Fragestellungen werden in

die zuständige Fachabteilung, den 2nd Level, weitergeleitet.

Abhängig von den Anforderungen können verschiedene Bauteile wie automatische Vermittlung, automatische Anrufverteilung (ACD), Interactive Voice Response – Steuerung des Dialoges mit dem Computer über Sprache, Audiotext, Voicemail – Speicherung und Weiterleitung von Sprachnachrichten, Computer Telefon Integration und Navigator – Software zur Überwachung und Konfiguration – zu einem System zusammengesetzt werden. Die vier Grundkomponenten der Rufbearbeitung sind: Anrufer, Verkehrslenkung, Warteschlange und Bearbeiter.

Call Center Boom

Die Auslöser für das Boomen von Call Centern sind einerseits die immer mehr erklärungsbedürftigen Produkte und der Service (Inbound) als entscheidendes Wettbewerbskriterium; andererseits erhält die Kommunikation immer größere Bedeutung für den Verkauf

(Telefonmarketing – Outbound). Banken, Versicherungen, Einzelhandel und Telekommunikationsunternehmen sind die Branchen, die immer mehr ein Call Center als Erfolgsfaktor zur Verbesserung der Wettbewerbsposition und des Images nutzen.

Laut Bericht der Fachzeitschrift Büro & Computer (April 1998) gibt es weltweit etwa 80.000 Call Center in verschiedenen Größen, davon 18.000 in Europa, wo eine Wachstumssteigerung von 25 % pro Jahr erwartet wird. In den USA hat sich der Einsatz von Call Centern in den vergangenen Jahren verfünffacht. B&C zitiert verschiedene Studien, wonach 90 % der Anrufe nicht zum gewünschten Ziel führen, 75 % der Anrufer erreichen niemanden und müssen es mehrmals probieren, 60 % der Anrufe unterbrechen bei einer Arbeit, 20 % der Anrufer erreichen den gewünschten Gesprächspartner gar nicht und 50 % werden bei Reklamationen verständnislos abgewiesen. 75 % der Angerufenen können den richtigen Gesprächspartner nicht vermitteln und 50 % sind unfreundlich. Die Wartezeit bis zur richtigen Verbindung beträgt bis zu sieben Minuten, wobei zumeist mehrmals verbunden wird.

90 % der Anrufe führen nicht zum gewünschten Ziel.

Arbeitsplatz Call Center

Im Call Center lebt die Beziehung zwischen den Menschen. Hier werden die Hierarchieebenen auf einige wenige reduziert. Jedes Team ist als kleines

Unternehmen zu sehen, dessen Teamleader mitten unter seinen Mitarbeitern sitzt. Er wird zum Moderator und Koordinator von zehn bis fünfzehn Bearbeitern. Kommunikation ist essentiell, um rasch reagieren zu können. Die moderne Call Center Arbeit verlangt einen ständigen Wechsel zwischen konzentrierter Arbeit am Bildschirm und Kommunikation mit einzelnen Kollegen im Team. Dynamik in der Organisation, flache Führungsstrukturen, Teamarbeit, wechselnde Kommunikations- und Konzentrationsanforderungen etc. fordern ein Maximum an Flexibilität.

Unternehmen zu sehen, dessen Teamleader mitten unter seinen Mitarbeitern sitzt. Er wird zum Moderator

Dynamik in der Organisation, flache Führungsstrukturen, Teamarbeit, wechselnde Kommunikations- und Konzentrationsanforderungen fordern ein Maximum an Flexibilität.

Die wichtigsten Anforderungen an die Mitarbeiter sind Kommunikationsfähigkeit und hohe Motivation

sowie Technikkompetenz, Produktkenntnis und Serviceorientierung. In Trainings wird die Fortbildung kontinuierlich durchgeführt. Derzeit überwiegen Inhouse-Schulungen unter Einbeziehung der Personalentwicklung, deren durchschnittliche Dauer vier Wochen beträgt. Im Anschluß erfolgt das Training „on the Job“. Das erforderliche Leistungsniveau wird frühestens nach sechs Wochen erreicht. Je besser die Software ist, desto geringer ergibt sich der Schulungsbedarf.

One – Call Center

Die Autorin hat im Frühjahr 1998 das derzeit größte Call Center in Österreich für Connect Austria, den Betreiber des dritten Mobilfunknetzes one, geplant. Basierend auf Erfahrungswerten des Call Centers der Fa. Orange – eines der größten europäischen Mobilfunkunternehmen aus Großbritannien – wurde in enger Zusammenarbeit mit Petra Rupp, Call Center Expertin von Connect Austria, ein grundlegend neues Organisations- und Möbelkonzept entwickelt, das die Faktoren der künftigen hochmodernen

Abb. 1:

Innovativer Call Center Arbeitsplatz

