

Der Fachnormenausschuss 243: Call Center Dienstleistungen



Endlich entstehen Instrumente, die Licht in den Verständnisdschungel rund um den Begriff Call Center bringen. Denn der Markt wird zu-

nehmend mit Angeboten von Call Centern, Web Centern, Customer Care Centern, Customer Contact Centern, Customer Interactiv Centern oder wie auch immer sie heißen konfrontiert.

Auch schon lange bestehende Unternehmen wie Direktmarketing-agenturen oder auch Notrufzentralen benützen heute den Begriff Call Center, um am Markt präsent zu bleiben oder neue Märkte zu erobern.

Um die hohen Anforderungen an die Kundenkommunikation rund um das „Kundenbeziehungsmanagement“ zu erfüllen, ist neben Denk- und Unternehmensumstrukturierungen und aufwendigen Softwarelösungen das Call Center eines der wichtigsten Instrumente.

Das Verständnis für die Wichtigkeit gebundener und zufriedener Kunden setzt sich nun durch, und der zunehmende Konkurrenzdruck und Kamps um Marktanteile tun ihr übriges.

Das Problem dabei ist, dass der Begriff Call Center heute für viele Arten von Services, Kundenbetreuung und Akquisition steht und es für potentielle Nutzer schwer ist, zu wissen, was es überhaupt ist, was man damit machen oder bewirken kann bzw. welcher Aufwand dahinter steckt.

Die Anbieter wiederum gehen vom Selbstverständnis ihrer Kunden für das Potential dieser Ansätze aus bzw. haben nur ein sehr eingeschränktes Bild vom Spektrum dieses Begriffes.

Die Branche ist jung und vielfältig, es gibt noch (zu) wenig kompetente Spezialisten und keine Kriterien, wie Qualität definiert ist und wie sie messbar gemacht werden soll.

Deshalb hat Heike Reising vom DMVÖ mit der Unterstützung von Dagmar Tomschitz von viennacalling.at mit dem österreichischen Normungsinstitut einen Fachnormenausschuss „Call Center Dienstleistungen“ unter der Leitung von Dr. Peter Jonas initiiert, der Normen zur Zertifizierung von Call Centern in Österreich erarbeiten wird. Vorsitz und stellvertretenden Vorsitz stellen Tomschitz und Ferdi Akdag; Brancheninsider wie Quelle-Versicherung, Teleperformance, Alcatel, IQM, Master Management, Teleprofi u. a., aber auch die Arbeiterkammer und die GPA unterstützen die Arbeit des Ausschusses mit ihrem Know-how.

Als Know How- und Informationsplattform ebenso wie als Interessensgemeinschaft hat das Call Center Forum Austria seine Überlegungen zur Entwicklung eines Call Center Gütesiegels ausgesetzt und sich entschlossen, die Arbeit dieses Normenausschusses voll zu unterstützen, um vielleicht schon im Frühjahr 2001 die ersten zertifizierten call center in Österreich zu sehen.

Georg Mack (Mack Consulting) und Ferdi Akdag (customer care solutions) sind im Fachnormenausschuss 243 vertreten und bringen ihr gebündeltes Know ein.

Nebst Grundlage der Definition eines Call Centers als stellvertretender Begriff für einige andere Namen der Dienstleistungsstrukturen befasst sich diese Norm mit Mindestanforderungen in Bezug auf:

- Vereinbarungsgrundsätze mit dem und Information des Auftraggebers. Sie sollen Kunden professionelle Dienstleistungen nach aktuellem Stand des Wissens garantieren.
- Messung der und Reporting über die Call Center Leistung (statistische und Auswertungsmöglichkeiten der calls). Der Auftraggeber weiß, was er erwarten darf.
- Anforderungen an die im Einsatz befindlichen Techniklösungen in einem Call Center und Kennzahlen (Telefonie, Hard- und Software)
- Anforderungen an die Mitarbeiter eines call centers (Agents und Management)
- Anforderungen an die Organisation eines call center in Abhängigkeit seiner Beschäftigungsfelder
- Anforderungen und Empfehlungen für das Arbeitsumfeld von Call Center Agents

Diese Zertifizierungsgrundlagen sollen jedoch auch dem Call Center Betreiber helfen sein Unternehmen qualitativ messbar zu machen und in seiner Unternehmensplanung die spezifischen Anforderungen an ein modernes call center nicht zu vergessen und für die Zeit nach dem „Call Center“ Boom gerüstet zu sein.

Ferdi Akdag

Call Center Forum Austria
Customer care solutions
Call Center Betriebs GmbH