

Call Center gestern, heute, morgen



Im Rahmen der Fachvorträge in der Marketingarena auf der Publica 2001 hatte ich die Gelegenheit, über das Call Center gestern, heute, morgen zu referieren.

Es ist wirklich verblüffend festzustellen, wie ein so junger Begriff in unserem Markt so schnell zu einem Boom führte und heute schon wieder vollkommen veraltet ist.

Vorgestern hatten wir die Anfänge mit den ersten Schritten in der Telekommunikation per Telegraf und bald darauf die Telefonie mit ihren Telefonvermittlungszentralen.

Gestern hatten wir Telefonzentralen, die „Auskunft“, den Kundendienst, aber auch schon Telefonverkauf und die Notrufzentralen – keiner sprach vom Call Center.

Vor kurzem stellte sich heraus, dass oben genannte Begriffe für die neuen Anwendungen der Telekommunikation, das aufkommende Bewusstsein für Kundenorientiertheit und die aus den USA kommenden Ansätze von CRM, Customer Care und Informationstechnik höchst ungeeignet erschienen. Man beachte den Unterschied im Image des Berufsstands TelefonistIn in der Telefonzentrale und Call Center Agent im Customer Care Center. Man erinnere sich auch an „Platz 37 wird sich in 6 Stunden melden ...“, die Pein, als Kunde bei einer Versicherung oder als Bürger in einem Amt anzurufen, oder aber an das „Vierteltelefon“.

Also trat der Begriff Call Center im deutschen Sprachraum seinen Siegeszug an, neu wie „New Economy“, modern, innovativ, dynamisch, high-tech, das Beste, was einem Kunden passieren kann und schlussendlich der Call als viel versprechende Handelsware.

Heute erleben wir den Call-Center-Boom, Call Center entstehen oder bestehende Backoffice-Strukturen werden zu Call Centern, auch Telemarketingagenturen sind heute Call Center. Viele neue Arbeitsplätze entstehen, ein Segen für den Arbeitsmarkt. Nun ist die Zeit aber heute schnelllebig und im ganzen Call-Center-Boom wurde fast übersehen, dass nebenbei ein Jahrtausendsprung und praktisch zeitgleich eine weltbewegende Revolution begonnen hat: die schnelle Entwicklung des Internet (E-Mail) und der mobilen Kommunikation.

Es geht nun nicht mehr nur um Telefonate, sondern um die multimediale Verarbeitung im Kundenkontakt: E-Mail, Chat, Formulare, Fax, Voice over IP sind heute Kommunikationsmedien, die sich mit der Telefonie vermischen und die Call Center vor ganz neue Herausforderungen stellen (den Kunden übrigens auch).

Call Center mutieren zu multimedialen Kommunikationszentren (Web Center). Immer mehr Leistungen werden von Call Centern übernommen, die nun auch über hochwertige technische Anlagen und das entsprechende Know-how verfügen. Sie werden zu wesentlichen Kommunikationsschnittstellen rund um Begriffe wie CRM, E-Commerce, Internet.

Morgen werden viele technische Neuerungen wie z. B. der Einzug der

Datenkommunikation über Funk, die neuen Bandbreiten und entsprechenden Anwendungsmöglichkeiten kommen. **Der Zugriff des Konsumenten auf das Internet in unzähligen Lebenssituationen, der nicht mehr aufzuhaltende E-Commerce- oder M-Commerce-Boom machen das Call Center zum Customer Interactive Center.** Es wird in Kürze Video-Call-Center geben, wo sich freundliche Agents mit einem Lächeln melden, wenn der Kunde im E-Shop flaniert, mit ihm gemeinsam surfen und eine Bestellung aufnehmen. In seinem Wohnzimmer wird der Kunde über sein eigenes Schaulfenster zur Welt verfügen und über dieses auch interaktiv kommunizieren können. Im Businessbereich werden Customer Interactive Center komplette virtuelle Unternehmensstrukturen zur Verfügung stellen.

Wenn ich morgen sage, so meine ich eigentlich heute abend; was die Revolution im Kommunikations- und Informationszeitalter und die technische Entwicklung an kreativen Kombinationen morgen und übermorgen hervorbringen werden, sprengt wohl jede Vorstellung. Meine auf jeden Fall. Es wird sich jedenfalls sehr viel ändern, und die Abhängigkeit von Kommunikation über technische Medien wird steigen.

The Future is Calling!

Ferdi Akdag
Stellv. Vorsitzender
call center forum Austria
Geschäftsführer
customer care solutions –
Call Center und Assistance
Betriebs GmbH