

jetzt einloggen unter:

[www.call-center-forum.at](http://www.call-center-forum.at)

## Qualität und Preis/Leistung im Call Center



**W**ir brauchen ein Call Center!“ Dem verzweifelten Ruf von Geschäftsführer oder Abteilungsleiter folgt meistens eine qualvolle

Suche nach dem richtigen Partner. Also schnell ein Mail an alle Call Center aus dem Branchenverzeichnis gesendet und Preise verglichen. Natürlich ist bei allen die Qualität tip-top und die Agents werden super ausgebildet. Also entscheidet der Preis ...

Und dann erlebt so mancher ein blaues Wunder. Dass dem nicht so sein muss, dafür setzt sich das call center forum unter anderem ein. Denn eines ist klar, ein Call Center einzusetzen bedeutet, eine der wichtigsten Schnittstellen zum Kunden in die Hände eines anderen zu legen. Und da sollte der Preis nicht das entscheidende Kriterium sein.

Wie also vorgehen? Hier einige Überlegungen, die erste Hilfe leisten sollen:

### Vertrauen in einen Partner

Vor allen technischen Möglichkeiten steht wohl das Partnerdenken, die Leistung im Auftrag und im Sinne des Auftraggebers zu erbringen. Immerhin agiert das Call Center in den meisten Fällen im Namen des Auftraggebers und das Call Center und seine Agents sollten sich mit Unternehmen, seinen Visionen, seinen Zielen und seiner Kultur identifizieren können. Gute Kommunikation zwischen den

Partnern (Auftraggeber, Call Center, Agents), ebenso wie klare Verhältnisse, Aufgabenverteilung und eine genaue Vorbereitung (Pflichtenheft, Call- und Workflow, Schulung) des Outsourcingprojektes sind also notwendig. Im Angebot, in der Vereinbarung sollte nichts dem Zufall überlassen werden.

### Ausreichend Kapazität

Logischerweise sollte das gewählte Call Center über ausreichend Leitungen und Arbeitsplätze verfügen, um die zu erwartende Menge Calls bearbeiten zu können. Entscheidend ist aber nicht die schiere Größe, sondern die Sicherheit, keine Anrufe und Informationen zu verlieren. Es geht also um eine entsprechende technische Ausstattung (Kommunikationsanlage, Call Center Software mit Reportingfunktionen, CRM Datenbanken) und Agents, die damit umgehen können – sie sollen sich ja um den Kunden kümmern. Hier kommt auch der berühmte Servicelevel ins Spiel. Nicht blenden lassen von Zahlen wie 80/20! Das bedeutet, dass 80% der Anrufe innerhalb von 20 Sekunden angenommen werden. Die Frage ist: Was passiert mit den verbleibenden 20%? Will ich vielen meiner Kunden zumuten, in einer Warteschleife zu verkümmern? Auch 100/20 sind möglich.

### Ein gutes Preis-Leistungsverhältnis

Das entscheidende Wort hier ist natürlich Leistung. Zur Leistung gehört auch, dass der Auftraggeber bekommt, was er braucht. Hierfür ist das Know How und die Erfahrung des Outsourcing Partners entscheidend.

Denn Calls verkaufen kann jeder, aber nur ein erfahrener Partner findet eine passende Lösung für die anstehenden Kommunikationsaufgaben. Und noch ein Wort zum Preis: Boomende Branchen haben es so an sich, dass einige Anbieter Dumpingpreise verlangen. Hier kann es nur 2 Ursachen geben: entweder es wird bei der Qualität gespart, oder eine hochwertige Leistung wird unter dem Einstandspreis verschleudert. An sich verlockend. Doch stellt sich die Frage nach der Dauerhaftigkeit der Geschäftsbeziehung. Warum hochwertige Call Center Leistung zu einem vernünftigen Preis trotzdem günstiger sein kann als eine Lösung im Haus? Trotz der nötigen Investitionen? Die Antwort liegt in der gemeinsamen Nutzung der Strukturen durch mehrere Auftraggeber. Denn die komplexen Anforderungen an Informationsmanagement, Personalmanagement und Workflow müssen im Prinzip nur einmal gelöst werden.

### Die entscheidenden Fragen

Wenn Sie also einen Call Center Partner suchen, dann stellen Sie sicher, dass er ein verlässlicher Partner ist, der über die notwendige Ausstattung verfügt und ein vernünftiges Preis Leistungsverhältnis anbietet. Die Önorm ist ein erster, guter Hinweis darauf. Vergleichen Sie weniger die Preise untereinander, sondern diese mit den Kosten, die Sie selbst hätten, wenn Sie die Anforderungen im Haus erfüllen. Mehr darüber in der nächsten Ausgabe.

**Ferdi Akdag**  
stellvertretender Vorstandsvorsitzender call-center-forum.at

### Impressum:

call-center-forum.austria – Verein zur Informationssteigerung im Call-Center-Bereich • Vereinsitz: A-1110 Wien, Simmeringer Hauptstraße 24 • Call: +43/(0)800/100 321  
• Fax: +43/1/401 90-999 • E-Mail: [office@call-center-forum.at](mailto:office@call-center-forum.at) • Web: [www.call-center-forum.at](http://www.call-center-forum.at) • Für den Inhalt verantwortlich: Georg Mack, Vorstandsvorsitzender; Mag. Miriam Mager, Generalsekretärin • Layout: COPRODUCTION Grafik GmbH • Art-Direktion: Marianne Röthen