

Erste Etappe gestartet



Ziel des Forschungsprojektes „Frequenz“ ist es, das Personalmanagement für Call Center zu verbessern. Der Auftakt der Arbeitsgruppe war vielversprechend.

Das vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (bmb+f) geförderte Forschungsprojekt „Frequenz“ Personalmanagement – Call Center und Handel – nahm seine praktische Arbeit auf (siehe *TeleTalk* 04/00, Seite 44). Die Teilnehmer der Kick-Off-Veranstaltung gründeten am 28. Juni in Gelsenkirchen einen Arbeitskreis.

Ihre Auftakt-Runde beendeten die Teilnehmer mit ersten Arbeitsergebnissen: Schwerpunktthemen der für zwei Jahre geplanten Studie sollen beispielsweise angebotsorientierte Arbeitszeitmodelle, Personalrekrutierung, -entwicklung und -bindung sowie Controlling sein. Bei ihrem nächsten Treffen Ende September werden die Praktiker die ersten Forschungsergebnisse diskutieren und die weitere gemeinsame Arbeit planen.

ARBEITSKREIS GEGRÜNDET

Zu den Gründungsmitgliedern gehören Führungskräfte aus den Customer Care-Bereichen unterschiedlichster Unternehmen, wie ComDirect Bank, DAK, Deutsche Telekom, Gerling, Henkel Waschmittel, Otto Versand, Sparda-Telefonservice, Tankstellen Support, TAS, T.D.M., Tekomedia oder Twenty4Help. Dieser Kreis wird sich noch um sechs Call Center und fünf Einzelhandelsunternehmen erweitern.

Zuversicht bei den Teilnehmern

Stephan Wenn, Call Center-Leiter Gerling Köln: „Ein Ziel von Frequenz ist die Verbesserung des Call Center-Images und eine Aufwertung der im Kundenservice Beschäftigten. Frequenz wird bis Februar 2001 Grundlagen für ein Benchmarking von Personalmanagement-Konzepten erarbeiten. Nach dieser Auftaktveranstaltung bin ich zuversichtlich, dass das Projekt alternative Personalmanagement-Strategien für Dienstleistungsunternehmen zur Verfügung stellt.“

Burkard Knak, Leiter Call Center Planning der comdirect bank, Quickborn: „Von der Teilnahme an diesem Forschungsprojekt erwarte ich neue Impulse für unseren Prozess zur weiteren Optimierung unserer Servicequalität. Gleichzeitig wollen wir ein Höchstmaß an Mitarbeiterzufriedenheit gewährleisten. Zudem sind betriebswirtschaftliche Belange in diese Überlegungen natürlich mit einzubeziehen.“

Joachim Bochberg, Henkel Waschmittel GmbH Düsseldorf: „Wohl für jeden aus der Branche ist das Personalmanagement im Call Center schon einmal die Crux seiner Arbeit gewesen. Nirgendwo zeigt sich die Kluft zwischen der reinen Lehre und den manchmal bitteren Erfahrungen der Praxis deutlicher. Deshalb ist die Mitarbeit im Arbeitskreis Personalmanagement für mich so wichtig – ich bin gespannt auf die Ergebnisse der nächsten zwei Jahre.“

Claudia Rehmann, Unternehmenskommunikation TAS Mülheim: „Besonders interessant und erfreulich fand ich, dass trotz der Unterschiedlichkeit zwischen den Call Centern ein einheitlicher Handlungsbedarf

erkannt wurde. Dadurch wird ein ergebnisorientiertes Forschen möglich. Auf die Forschungsphase, die zu gewinnenden Erkenntnissen und deren Umsetzung bin ich sehr gespannt.“

Lothar Illing, Leiter Kundenservice Otto Versand Hamburg: „Unsere Dienstleistung können wir nicht „auf Halde produzieren“. Wir müssen ständig den Einklang zwischen optimaler Kundenorientierung und Wirtschaftlichkeit herstellen. Ich bin gespannt, welche Ansätze zur Verbesserung des Personalmanagements das Forschungsprojekt ergibt und wie sich daraus ein benchmarkingfähiges Management-Informationssystem ableiten lässt, das ausgewogen sowohl Mitarbeiter- als auch Kundeninteressen berücksichtigt.“

Andreas Luther, Call Center-Leiter der DAK in Hamburg: „Das noch junge Customer Care Center der DAK sieht in diesem Arbeitskreis des Projektes Frequenz ein geeignetes Forum, um die gesammelten Erfahrungen zu überprüfen. Wir erwarten davon, dass wir Fehlentwicklungen im Management durch intensive Gespräche vorbeugen können. Unser Ziel ist bessere Personaleffizienz bei mehr Transparenz.“

► EVA SCHMITZ



► Eva Schmitz ist Geschäftsführerin der B+S Unternehmensberatung, Bonn.

E-Mail: Eva.Schmitz@BundS-Bonn.de