



Nach langer Vorbereitung begann im Februar das Forschungsprojekt 'Personalmanagement an verkehrabhängigen Kundenschnittstellen'. Hierfür werden noch Call Center zur Zusammenarbeit gesucht.

von Ulrich Brützel

Im Februar 2000 begann eine zweijährige Studie zur Untersuchung von Personalmanagement-Konzepten an verkehrabhängigen Kundenschnittstellen in den Bereichen Call Center und Einzelhandel. Die Projektergebnisse sollen sowohl der Verbesserung des Personalmanagements als auch der Entwicklung von benchmarkingfähigen Management-Informationssystemen für diese wichtigen Dienstleistungsbereiche dienen. Basis des anwendungsorientierten Forschungsprojektes ist die intensive Zusammenarbeit mit zirka 20 Call Center-Betreibern und fünf Handelsunternehmen.

Ziel des Projektes ist es, die aktuellen Personalmanagement-Strategien und deren Auswirkungen auf Produktivität, Servicequalität und Sozialverträglichkeit gemeinsam mit den beteiligten Unternehmen zu analysieren und zu diskutieren. Dabei sollen unter anderem

Teilnehmer gesucht

Forschungsprojekt zum Personalmanagement im Call Center in den Startlöchern

auch Konzepte, die in starkem Maße auf Flexibilisierung des Personaleinsatzes zielen, mit anderen Konzepten verglichen werden, die eine hohe Dienstleistungsqualität und eine partizipative Arbeitsorganisation in den Mittelpunkt stellen.

Das Projekt soll dazu beitragen, mehr Transparenz über die vorherrschenden Personalmanagement-Strategien insbesondere im Bereich Call Center zu schaffen sowie Verfahren zur Bewertung ihrer Effizienz zu entwickeln und zu erproben.

Der Vergleich verschiedener Konzepte bietet zudem die Chance, von anderen zu lernen. Durch die Einbeziehung des Handels soll ein branchenübergreifender Erfahrungsaustausch möglich werden, der zusätzliche Anregungen für Verbesserungen liefert.

Gefördert wird das Projekt vom Bundesministerium für Bildung und Forschung. Ausführende sind die B+S Unternehmensbera-

tung aus Bonn und das Institut Arbeit und Technik aus Gelsenkirchen. Die Zwischen- und Endergebnisse des Projektes sollen einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden: im Fachmagazin *TeleTalk*, im Internet, im Rahmen von Kongressen etc. Während der Projektlaufzeit – bis Ende Januar 2002 – wird ferner eine Arbeitsgruppe eingerichtet, der die kooperierenden Unternehmen und Vertreter relevanter wissenschaftlicher und politischer Institutionen angehören.

Eine Mitarbeit in diesem zukunftsweisenden Projekt ist für die Partnerunternehmen kostenfrei. Es liegen bereits Zusagen renommierter Call Center-Betreiber vor. **TT**

Ulrich Brützel ist Geschäftsführer der B+S Unternehmensberatung, Bonn.
E-Mail: BundS@t-online.de

Die Verantwortlichen des Forschungsprojektes:

Dr. Claudia Weinkopf, Wissenschaftszentrum NRW: „Die Arbeitsgestaltung bei moderner Dienstleistungsarbeit ist eine der zentralen Zukunftsfragen auf dem deutschen Arbeitsmarkt. Die Erfahrungen in Call Centern können hierzu wichtige Hinweise und Anregungen auch für andere Tätigkeitsbereiche liefern.“



Ulrich Brützel, Geschäftsführer B+S Unternehmensberatung: „Die just-in-time-Modelle aus der Industrie können nur bedingt auf den Dienstleistungsbereich übertragen werden. In diesem Zusammenhang ist die pauschale Forderung nach einer weiteren Flexibilisierung von Arbeitszeiten erheblich in Frage zu stellen. Dies zeigen unsere Analysen immer wieder sehr deutlich.“



Eva Schmitz, Geschäftsführerin B+S Unternehmensberatung: Das Personalmanagement ist für Effektivität und Kundenorientierung in Call Centern von entscheidender Bedeutung. Hier wird häufig ein nicht zu unterschätzender Unterschied zwischen strategisch-technischer Planung und praktischer Realität deutlich.

