



Monitoring für Profis



FOTO: GINNET.COM

Über das reine Recording hinaus setzen sich umfassende Qualitätsmanagement-Applikationen in Highend-Call Centern durch.

Der Bedarf an Qualitätsmanagement ist nicht wirklich neu, sondern stets präsent, und ebenso sind es Wege, ihn zu befriedigen. Qualitätsmanagement ist in den Call Centern ein Thema, das dem Training zugeordnet ist und immer schon mit einfachem Rüstzeug wie Papier, Bleistift, Word oder Excel Sheet durchgeführt wird. Eindrücke werden festgehalten, zum Teil existieren Fragebögen, mit denen gearbeitet wird. Ziel ist es zu erfahren, was eigentlich passiert und was verbessert werden kann. Das Bedürfnis, auf eine vorgefertigte Qualitätsmanagement-Applikation aufzurüsten, ist in Deutschland nicht sehr ausgeprägt.

Das Problem, zeitversetzt Gespräche beurteilen zu müssen, führt häufig zur Installation von Recording-Lösungen. Der Supervisor oder Trainer kann nun an seinem Arbeitsplatz rechnergestützt mithören – oft unter weiterer Verwendung hausgemachter Lösungen. Eine bessere Auslastung und Planung sind der Mehrwert dieser Einführung. Der Schritt in Richtung auf eine rechnergestützte, vereinfachte und standardisierte Auswertung ist ein bekanntes und erfolgreiches Up Selling-Moment in Großbritannien oder den USA, in Deutschland hingegen bleibt auch mit dem Recording das Excel Sheet lebendig. Der größte Wettbewerber für Qualitätsmanagement-Anbieter ist Microsofts Office.

Wenn Qualitätsmanagement ein Management-Thema wird, wie derzeit zu beobachten, steigt der deutsche Kunde gleich ins Highend ein, also Recording plus Qualitätsmanagement-Applikation. Deutsche Projekte sind erheblich voluminöser und komplexer als solche im angelsächsischen Raum, wo Customizing und Professional Services eher die Ausnahme sind. Der deut-

sche Kunde eines Qualitätsmanagement-Systems ist groß, anspruchsvoll und sehr eigen. Er steigt sehr weit oben in Komplexität und Kosten ein.

Demgegenüber hat der Anwender in Großbritannien oder den USA als Einstiegsmöglichkeit sehr günstige Qualitätsmanagement-Tools zur Auswahl, die praktisch eine Erweiterung der adaptierten Microsoft-Produkte darstellen. Der deutsche Kunde hat nur Zugriff auf Highend-Anbieter mit viel Customizing-Potenzial, um filigrane Anforderungen zu erfüllen. So hält er eher an hausgemachten Lösungen fest. Ist einmal etwas kreiert, ist der Umstieg auf eine Qualitätsmanagement-Applikation nur schwer zu verargumentieren, da der Mehrwert sehr genau aufgezeigt und mit den selbst entwickelten Mechanismen verglichen werden muss.

Konkurrenz belebt das Geschäft

Einen Hype erlebt Qualitätsmanagement im Highend Inhouse-Call Center. Der Konkurrenzdruck und Wettbewerb in einzelnen Branchen, etwa im Versandhandel, bei Energieversorgern und Service-Providern, führt zur Einbindung von Dienstleistern, zum Beispiel um den Überlauf in Spitzenzeiten abzudecken. Hier werden nun Wege gesucht, Qualitätsmaßstäbe einzuführen und vom externen Partner verbindlich einzufordern.

Ein anderer Treiber scheint die Arbeitseinstellung der Agents zu sein, die aus sehr unterschiedlichen Motiven zum Teil erschreckende Umgangsformen in der Kundenkommunikation pflegen. Erstaunlicherweise ist das Qualitätsbewusstsein im Inhouse-Call Center ausgeprägter und wird von dort aus in die Dienstleistungsbranche

getragen. Mit dem Einsatz von Qualitätsmanagement-Applikationen ist der deutsche Call Center-Betreiber vorausseilend sehr vorsichtig. Weniger die Rechtssituation als die Arbeitersituation ängstigt ihn.

Boycott einer Qualitätsmanagement-Software hat bereits in wenigstens einem Fall zur Schließung eines Call Centers und Verlagerung zu einem nicht gewerkschaftlich organisierten Dienstleister geführt. Im Markt sind durchaus verzweifelnde Call Center-Betreiber anzutreffen, die angesichts einer Blockadehaltung gewerkschaftlich orientierter Agents um Unterstützung beim Projektstart bitten. Derartige Beispiele sprechen sich herum und die ersten Fragen der Kunden beziehen sich immer auf die Problematik: „Welche Funktionalitäten werden wir ausklammern können?“

Als Coaching Tool scheint eine Kombination aus Qualitätsmanagement und Learning-Approach sinnvoll. Gespräche, authentisch oder nachgestellt, zum aktiven Lerninhalt zu machen, hat im Trainingsumfeld Interesse erregt. Ansätze aus den Call Centern, wie zum Beispiel, dass die Auswahl der Gespräche zur Qualitätsmanagement-Bewertung vom Agent selbst vorgenommen wird, und zwar in Form einer positiven oder einer negativen Selektion, sind hier erstaunlich innovativ und spiegeln vor allem die Mühe wider, den Mitarbeiter mit ins Boot zu holen.

► GABRIELE NOWATZYK



► Dr. Gabriele Nowatzky ist Leiterin des Geschäftsbereichs Contact Center Solutions bei Asc Telecom.

E-Mail: g.nowatzky@asc.de