

Vergessen Sie die Zertifizierung ...

Zertifizierungen werden immer wieder gleichgesetzt mit wertvollen, bunten und vor allem teuren Aufklebern für Unternehmen. Eine Zertifizierung, egal ob nach der ISO 9001 oder der für Call Center geschaffenen Norm DIN EN 15838 ist eine Bestandsaufnahme zu einem spezifischen Zeitpunkt. Vergessen Sie die Zertifizierung, betrachten Sie stattdessen, was alles gemacht werden muss und welche Veränderungen und Verbesserungen im Call Center erreicht werden.



im Call Center messen: Fluktuation, Krankenstand, eine adäquate Average Handling Time, den Servicelevel, die Beschwerdequote und in Folge geringere Kosten. Pragmatisch ausgedrückt wird das Leben einfacher.

Ein Beispiel aus der Praxis: Unternehmen wie die Walter Services, die jüngst für einen weiteren Standort eine Zertifizierung erreicht haben, zeichnen sich durch die konsequente Umsetzung implementierter Qualitätsstandards aus. Walter-Qualitätsmanager Jürgen Bohländer hat für den Dienstleister ein übergreifendes und überaus reges Netz der Verantwortlichen aufgebaut. Das aktive Kundenmanagement in den zertifizierten

Die Umsetzung der 15838 und die Zertifizierung nach dieser Norm bedeutet Potentiale im Unternehmen anzusehen und bereit zu sein, hier Verbesserungen vorzunehmen. Ein Qualitätsmanagement im Unternehmen umzusetzen, bedeutet von einem singulären zu einem synchronen Umgang im Unternehmen überzugehen. Der Qualitätsmanagementbeauftragte wird zum Jongleur, der die Bälle synchron und sicher in der Luft hält. Neun Bälle, bzw. neun Themen zeichnen in Anlehnung an eine Studie des Kundendienst-Verband Deutschland (KVD) erfolgreiche Unternehmen aus.

Erfolgreiche Unternehmen zeichnen sich aus durch:

– Prozessoptimierung

- Preisgestaltung
- Neue Serviceangebote
- Professionelle Interaktion zwischen Mitarbeitern und Kunden
- Investition in Mitarbeiterschulungen
- Implementierte Qualitätsstandards
- Kundenmanagement
- Kundeneinbindung, z.B. durch Kommunikation und Communities
- aktives Beschwerdemanagement

Mit der DIN EN 15838 werden zwei Drittel dieser Punkte standardisiert im Unternehmen abgedeckt. Der Rest ist dann ein freiwilliges und sinnvolles „Mehr machen als unbedingt notwendig“. Das Ergebnis sind zufriedene Kunden und Auftraggeber. Dies können Sie klassisch über die Kennzahlen

Standorten ist übergreifend eingezogen und das Beschwerdemanagement konsequent verbessert. Die systematische Weiterentwicklung der Kundenbetreuer wird über eine übergreifende Trainingsdatenbank gesteuert. Da alles übergreifend kontrolliert wird, inzwischen auch die von der Norm vorgegeben Kennzahlen, werden diese nicht mehr nur erhoben sondern mittels einer Scorecard erfasst. Grenzwerte sind vorgegeben und in einem Ampelsystem mit rot, gelb und grün bewertet. Kommt es zu Abweichungen oder zeigt die Ampel rot, wird sofort gegengesteuert. Für Qualitätsmanager Bohländer ist neben vielen anderen positiven Aspekten der intensive Austausch mit den Verantwortlichen besonders relevant. „So lassen sich die Goldstücke ein-

zelner Standorte heben und übergreifend implementieren“, so Bohländer.

Ein zertifiziertes Qualitätsmanagement ist übrigens nicht nur etwas für Konzerne, wie die Communicall mit Ihrem Geschäftsführer Peter Eichmüller zeigt. Im Anschluss an die erfolgreiche Zertifizierung nach der 15838 in diesem Jahr hat der Dienstleister die exzellente Mitarbeiterbetreuung weiter ausgebaut und in den letzten Tagen dafür den

„Quality Award Mitarbeiterorientierung“ gewonnen, der vom Call Center Verband Deutschland verliehen wurde. Zertifizierte Qualität zeichnet sich langfristig aus.

Was jetzt geschieht, ist der Wechsel zur Qualitätskultur. Die jahrelang geltende Kostenkultur in deutschen Call Centern ruinierte die Qualität, trübte das Bild in der Öffentlichkeit und verminderte Innovationen. Hier verschieben sich inzwischen die

Anforderungen der Kunden und Auftraggeber. Zertifizierte Qualität zeichnet sich nicht nur aus, sondern wird gefordert.



Bettina Burmester ist
Geschäftsführerin der
bkr-callbusiness UG.

Kontakt:
burmester@bkr-callbusiness.de