

nicht wirklich mit dem Kunden zu tun haben. Die sagen: ich will keine zusätzlichen Kosten, ich will den Rückruf nicht. Und ich glaube auch, dass es erheblich mehr schwarze Schafe gibt, als immer behauptet wird.

**TT: Woraus schließen Sie das?**

*El Sayed:* Schauen Sie, es gibt doch erheblich mehr Call Center im Land als die gut dreihundert, die in Verbänden organisiert sind und die deshalb als seriös gelten können. Ich schätze, dass zwei Drittel der nicht organisierten Call Center unseriös arbeiten. Und das sind hunderte. Den traue ich zu, dass sie einfach ein Band schalten.

**TT: Kommen auf Technikanbieter nicht dennoch goldene Zeiten zu? Spüren Sie das schon?**

*Johannsen:* Das Unglaubliche ist: Vielen Call Centern ist die neue Lage noch gar nicht bekannt! Der erwartete Run auf die Lösungen ist daher bei uns bisher ausgeblieben. Die Qualitätsführer haben zwar frühzeitig aufgerüstet, aber ich denke, dass vielen anderen erst ab Mai aufgehen wird, dass ihre Technik die geforderten Leistungsmerkmale nicht bietet. Und wenn dann alle auf einmal kommen, kann das niemand mehr bewältigen.

*Beer:* Dramatisch ist dabei, dass das Gesetz im Mai in Kraft treten wird – ohne Übergang, ohne Karenzzeit!

**TT: Das dürfte vor allem die Auftraggeber interessieren, denn die schauen nach all den Skandalen und Problemen doch sicher genauer hin, oder?**

*El Sayed:* Oh ja, da wird erheblich stärker auf Qualität und rechtskonforme Verfahren geachtet. Die Skandale haben insofern geholfen: Jetzt gibt es Daten-Audits, IT-Audits, da wird geschaut, wer Zugriff auf die Daten hat. Außerdem meiden manche jetzt große Dienstleister, da sie dort nur ein Kunde von vielen sind. Bei den kleinen rechnen sie mit mehr Sorgfalt. Außerdem haben die Auftraggeber gelernt, dass Dienstleister, die sehr billig arbeiten, ihr Geld mit Datenverkäufen verdienen.

*Johannsen:* Außerdem wollen die Auftraggeber die Call Center besser kontrollieren. Unsere Lösung erlaubt etwa die elektronische Aus-

wertung aller Gespräche – also nicht über Stichproben, sondern 100 Prozent. Da wird geschaut, ob der Kunde wirklich eingewilligt hat, ob er über sein Widerrufsrecht belehrt wurde ...das wollen die Auftraggeber aus allen Bereichen jetzt genau wissen, das ist neu.

*El Sayed:* Unternehmen müssen wieder lernen, loyal zu ihren Kunden zu sein – und zu ihren Dienstleistern.

**TT: Wie lange wird es dauern, bis sich Verbraucher wieder freuen, dass ihr Telefonanbieter anruft?**

*El Sayed:* Das wird Jahre dauern – und vor allem wird es bis dahin noch einige Male knallen, bis sich alle rechtskonform verhalten. Denn die schwarzen Schafe werden mitnehmen, was mitzunehmen ist.

**TT: Das wäre schlimm, schließlich kommt das Gesetz in zwei Jahren auf den Prüfstand...**

*Beer:* Sollten die jetzt getroffenen Regeln nicht greifen, wird nachgelegt. In der Schweiz etwa werden Gespräche von Firmen,

bei denen die Rufnummer unterdrückt wird, vom Netz gar nicht angenommen. Sollte es in Deutschland wegen solcher Verstöße zu Klagen kommen, wird man darüber nachdenken.

*El Sayed:* Und die Verbraucherschützer werden jetzt sehr fleißig sein und im Zweifelsfalle fordern, dass das Regelwerk noch schärfer wird.

*Beer:* Das Schöne im Moment aber ist: Die guten Dienstleister, also die, die auch vorher schon sauber gearbeitet haben, haben in Zukunft viel zu tun. Und das ist auch gut für die Agents, die sich ja schon gar nicht mehr trauen zu sagen, dass sie im Call Center arbeiten. Das darf nicht sein.

**TT: Kundenservice wird also wieder zum Service am Kunden?**

*Beer:* Langfristig funktioniert ohnehin nichts anderes!

**TT: Meine Herren, vielen Dank für das Gespräch!**

Das Gespräch führte Susanne Feldt im Axel-Springer-Journalistenclub in Berlin



**Nael El Sayed, Geschäftsführer As Direct: „Es gibt erheblich mehr schwarze Schafe, als immer behauptet wird. Und die wollen doch meist gar keinen echten Kontakt zum Kunden!“**



**Jan Johannsen, Director Sales It Campus: „Die Auftraggeber wollen jetzt alles ganz genau wissen, damit jeder Call sauber ist.“**