

Erwünscht: Flexible Arbeitszeiten



LESERBRIEFE

Arbeitnehmer, die flexibel arbeiten können, sind produktiver für und zufriedener mit ihrem Arbeitgeber, das ist ein Ergebnis der Studie „Flexible Working 2009“ von Avaya und Dynamic Markets. Etwas über die Hälfte der Befragten sagt, dass sie insgesamt produktiver sind (56 Prozent) beziehungsweise während ihrer Arbeitszeit intensiver arbeitet (52 Prozent). 41 Prozent der deutschen Befragten sehen in flexiblen Arbeitszeitmodellen einen Grund für mehr Loyalität ihrem Arbeitgeber gegenüber. 88 Prozent können sich darüber hinaus vorstellen, auch im Pensionsalter noch zu arbeiten, vorausgesetzt, ihr Arbeitgeber ermöglicht eine Teilzeittätigkeit mit flexiblen Arbeitszeiten. Für die Studie befragt wurden mehr als 3.500 Angestellte aus Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Italien, Russland und Spanien (mehr hierzu Seite 66).

Zu: *Selbstregulierung? Fehlanzeige!* Von Harry Wassermann, in TeleTalk 7/2009:

DDV/CCF-Streit schadet

Mit Begeisterung habe ich den Zwischenruf „Selbstregulierung? Fehlanzeige!“ gelesen. Ich möchte Herrn Wassermann zu diesem Artikel gratulieren und kann nur mit voller Überzeugung zustimmen. Ich habe meine beruflichen Wurzeln in der IT-Branche, die durch einen Verband in der Politik vertreten wird, den Bitkom. Dieser zeichnet sich sowohl durch erheblichen politischen Einfluss, als auch durch beachtenswerte Basisnähe aus. Der seit Jahren schwelende Streit zwischen DDV und CCF hat der Call Center-Branche nur geschadet und nicht dazu beigetragen, daß wir Gehör in Berlin finden. Ich hoffe, dass der Artikel eine Diskussion auslösen wird. Denn dann wird das „schwarze Schaf“ nicht mehr zum „grauen Sündenbock“ der Call Center-Branche. Missstände behebt man durch offene Kommunikation mit Mitarbeitern, mit Kunden und vor allem gemeinsam mit der Öffentlichkeit.

Weiter aufrütteln!

Selten habe ich einen Call Center-Beitrag gelesen, den ich zu 100 Prozent unterstützen und begrüßen kann. Ihr Beitrag zur Branchensituation zählt dazu. Aufrichtigen Glückwunsch, Herr Wassermann! Ich hoffe, Sie bleiben dran und rütteln weiter auf.

Horst Löffler
Leiter IDM

Mehr davon!

Meine Anerkennung verbunden mit meinem Dank für den ausserordentlich offenen, interessanten und lehrreichen Bericht, den ich auf Punkt und Komma nur unterstreichen kann. Solche Menschen und Manager braucht das Land!

Markus Theysen
Leiter Kundenzentrum Manufactum

Albert Klotz

Geschäftsführer The Bee Company

Die Redaktion behält sich vor, Leserbriefe zu kürzen. Ihre Leserbriefe bitte per E-Mail an: feldt@teletalk.de



Access meets Interaction – Integration der Kommunikation

Das Endverbraucherklima ist trotz weltweiter Wirtschaftskrise in Deutschland auf einem hohen Niveau. Der Endkunde ist bereit, für seinen Konsum und für den zu erwartenden Service Geld auszugeben. Allerdings erwartet er dafür auch eine hohe Servicequalität. Ist er gezwungen, mehrmals bei einem Unternehmen anzurufen, ehe er jemanden erreicht, schlägt diese Stimmung schnell um. Bei einem Call Center mit klassischer „1st/2nd Level“- und Backoffice-Struktur muss der Kunde oftmals zu lange warten. Ein flexibler Aufbau ist daher erforderlich: Dieser gewährleistet, dass ein hohes Maß an Qualität bereits im Moment der Interaktion mit dem Unternehmen vorhanden ist und nicht erst im Moment des Kontaktes mit einem Agenten. Der Agent muss zudem von Anfang an bereits der richtige Ansprechpartner für den Endkunden sein.

Viele Unternehmen nutzen heutzutage immer noch nicht den Mix, den moderne Kommunikationsplattformen bieten. Diese bringen zahlreiche Vorteile mit sich, sowohl in puncto angebotener Service als auch für die Mitarbeiter selbst. So können Mitarbeiter nach drei Stunden Dauertelefonieren durch Bearbeitung von asynchronen Medien wie E-Mail, Fax oder SMS entlastet werden. Gleichzeitig wird die Qualität durch eine integrierte Prozessautomation sichergestellt.

Interactive Intelligence ist der Meinung, dass zukünftig nur die Unternehmen erfolgreich sein werden, die ihren Kunden 24 Stunden am Tag einen hochwertigen Service über alle Kommunikationskanäle zur Verfügung stellen können (Web, Video, SMS, Voice, Fax, E-Mail, Chat, Prozesse jeglicher Art). Ein weiterer wichtiger Schritt ist dabei auch der sichere und schnelle Zugriff auf alle unternehmenskritischen Daten und Applikationen. Der Kunde erwartet eine schnelle und unkomplizierte Verarbeitung aller seiner „Themen“. Angesichts des globalen Wettbewerbs und durch die zunehmende Austauschbarkeit der Produktvorteile wird die Bereitschaft zum „Service-Erleiden“ immer geringer.

Eine notwendige Differenzierung ergibt sich aus der Schnelligkeit, einen Service zur vollen Zufriedenheit des Endkunden in einer definierten Zeit zu erbringen. D.h. der Endkunde hat die Wahl, welche Kontaktform er benutzen will (Telefon, E-Mail, SMS, Fax etc.). Der Inhalt dieses Kontaktes setzt einen Prozess in Gang, der ebenso qualitativ nachverfolgt werden muss, wie der Moment des Kontaktes mit dem Kunden. Die Zeiten sind schlichtweg vorbei, in denen man Serviceprozesse unabhängig vom Kunden entwickelte.

Wenn früher galt, dass sich der Erfolg eines Call Centers an der Erreichbarkeit messen ließ, so liegen heute andere Maßstäbe zu Grunde. Für das Ergebnis eines Contact Centers ist es mittlerweile wichtig, die Abläufe der Serviceprozesse

einzuhalten mit dem Prozessendpunkt „Problem-des-Kunden-gelöst“. D.h. der Key Performance-Indikator in einem Servicebetrieb ist die gesamte Wertschöpfung: Interaktion PLUS interne Arbeitsschritte führen zur Problemlösung.

Interactive Intelligence bietet ein Produkt, um dieses Problem zu lösen. Kommunikation UND Interaktion UND Prozessdefinition UND Prozesssteuerung bilden zusammen das Customer Interaction Center. Mit den zu einhundert Prozent softwarebasierten und hochskalierbaren Modulen von Interactive Intelligence wird der gesamte Prozess der internen und externen Kommunikation auf eine einzige Plattform konzentriert und integriert. Lang bewährte Contact Center Software-Lösungen überwachen und steuern nunmehr auch x-beliebige Unternehmensprozesse und liefern einfache Applikationen-Pop-Ups. Dadurch fallen zahlreiche C/S-Anwendungen auf dem Desktop, die bisher im Einsatz waren, weg.

Kontakt für interessierte Leser:

Interactive Intelligence GmbH
Gustav-Stresemann-Ring 1
65189 Wiesbaden
www.inin.com

Richard Woods,
Geschäftsführer Interactive Intelligence
Tel./Fax (06 11) 60 93 73 95
richard.woods@inin.com

