

Technisch kann Qualität im Contact Center nur gesichert und gesteigert werden, wenn der gesamte Prozess als Regelkreis abgebildet wird und alle wichtigen Qualitätsindikatoren zentralisiert in einer Anwendung zusammenfließen. Zum Regelkreis gehören dabei die **Informationssammlung** (aus ACD, Gesprächsaufzeichnungen, Bildschirmaufzeichnungen, Gesprächsergebnissen, Kundenanalysen usw.), deren **Bewertung**, darauf aufbauend die **Analyse** und Messung der Qualitätsindizes, KPIs¹³ und Balanced Scorecards¹⁴ und als Maßnahme daraus die konkrete **Aktion** im Rahmen von Coaching, E-Learning und weiteren Maßnahmen. Da wir uns in einer von Menschen geprägten Kommunikationseinheit befinden, sollte die Basis eines solchen Systems die Kollaboration sein. Alle Beteiligten, wie z.B. Agenten, Supervisoren, Teamleiter, Kunden und Manager sollten in der Lage sein, transparent an der Verbesserung der Qualität mitzuarbeiten und Kennzahlen online zur Verfügung haben, die die jeweilige Managementebene betreffen.

13: Der Begriff Key Performance Indicator (KPI) bzw. Leistungskennzahl bezeichnet in der Betriebswirtschaftslehre Kennzahlen, anhand derer der Fortschritt oder der Erfüllungsgrad hinsichtlich wichtiger Zielsetzungen oder kritischer Erfolgsfaktoren innerhalb einer Organisation gemessen und/oder ermittelt werden kann.

14: Balanced Scorecard (Abkürzung BSC; englisch für ausgewogener Berichtsbogen) beschreibt ein Konzept zur Messung, Dokumentation und Steuerung der Aktivitäten eines Unternehmens bzw. einer Organisation im Hinblick auf seine Vision und Strategie. Wesensmerkmal der BSC ist die Schwerpunktsetzung auf die wesentlichen Erfolgs- und Überlebensaspekte (Strategie gegenüber Hygiene), Abbildung der Zweck-Mittel- bzw. Ursache-Wirkungs-Logik eines bestimmten Objektes/Systems und der entsprechenden inneren/äußeren Objekt-/System-Beziehungen sowie die Erfassung der jeweiligen ideellen/materiellen Objekte/Funktionen, zugeschriebener Attribute und (Mess-)Werte in Hinblick auf die Zukunft (Prognose) und die Vergangenheit (Ist).

Einzelmaßnahmen, wie z.B. die Gesprächsaufzeichnung können als erster Schritt sinnvoll sein, greifen aber häufig zu kurz, da die Integration und Automatisierung anderer Prozessschritte fehlt und durch manuelle Abstimmungen ein zu hoher Aufwand entsteht. In diesem Zusammenhang wird die automatisierte Auswertung von Gesprächsaufzeichnungen durch Sprachtechnologie immer wichtiger, da der Aufwand einer manuellen Bewertung den Nutzen deutlich übersteigt. Dies zeigt sich schon daran, daß häufig in Contact Centern nur 10-20% aller Aufzeichnungen tatsächlich in die Bewertung einfließen. Die Nutzung von Automatisierungstechnologie erlaubt bis zu 100% Auswertung. ■



Berndt Walz

Gesellschafter der Sogedes GmbH, Mannheim

Virtuelle Callcenter haben gewonnen

Keine Mitarbeiter, kein Publikumsverkehr – dann kann der Eigentümer eine Heimarbeit nicht verbieten



New Media und Web 2.0¹ erzeugen nicht nur täglich neue Inhalte, sondern erfordern auch neue Arbeitsweisen. Selbständige Web-Producer sind auf ein Arbeitszimmer in den eigenen vier Wänden genauso angewiesen, wie ein Lehrer oder ein Autor. Auch die Callcenter-Branche verlagert die Arbeit immer öfter in die heimischen, Wohn-, Schlaf- oder „Arbeitszimmer“. Virtuelle ACD-Anlagen² und Dialer On Demand³

machen es möglich. Nicht immer sieht der Vermieter diese Wohnungsnutzung gerne. Der Bundesgerichtshof (Az. VIII ZR 165/08) hat mieterfreundlich entschieden.

Der Fall: Der Vermieter wollte seinem Mieter die gewerbliche Nutzung einer Zweizimmerwohnung verbieten. Im Mietvertrag stand ausdrücklich, dass das Objekt ausschließlich den „Wohnzwecken“ dienen solle. Nach schriftlicher Aufforderung die gewerbliche Nutzung zu unterlassen und Nichtreaktion des Mieters erhielt dieser die fristlose Kündigung.

Der BGH entschied: Der Mieter sei verpflichtet dem Eigentümer eine nach außen reichende geschäftliche Aktivität zu melden. Jedoch sei der Eigentümer wiederum zur Duldung verpflichtet, „wenn es sich um eine Tätigkeit ohne Mitarbeiter und ohne ins Gewicht fallenden Kundenverkehr handelt“.

Der SCOUT meint:

Über die Qualität und Möglichkeiten der Qualitätssteigerung, ganz zu Schweigen von Datenschutzthemen, sollte sich jeder Auftraggeber aber auch Arbeitgeber bei der Integration von Home-Office-Arbeitsplätzen ernsthafte Gedanken machen.

1: Web 2.0 bezeichnet die veränderte Nutzung und Wahrnehmung des Internets. Die Benutzer erstellen, bearbeiten und verteilen Inhalte in quantitativ und qualitativ entscheidendem Maße selbst.

2: Automatic Call Distribution, automatische Anrufverteilung in Callcentern

3: Dialer (deutsch: Einwahlprogramme) On-Demand (deutsch „auf Anforderung“, „auf Abruf“)