

Viermal Qualität!

CCV Quality Awards 2013 verliehen



CCVNews

Die guten Nachrichten aus der Callcenter Branche

4.13

Liebe Leserinnen,
liebe Leser,



die Würfel sind gefallen. Seit dem vergangenen Wochenende wissen wir, wie die Bundesregierung für die kommenden fast vier Jahre aussehen wird. Die Inhalte des Koalitionsvertrags kennen wir schon ein wenig länger. Ein Mindestlohn scheint fest vereinbart. Ob der auch für Praktikanten und Auszubildende gelten wird, bleibt abzuwarten. Wir werden jedenfalls alles

unternehmen, den Interessen unseres Wirtschaftszweigs Gehör zu verschaffen. Das gilt natürlich nicht nur für den Mindestlohn, sondern für alle rechts- und verbraucherschutzpolitischen Themen, die auf der Agenda der Bundespolitik stehen.

Auf der Mitgliederversammlung haben wir die wesentlichen organisatorischen und personellen Weichenstellungen für die Zukunft vorgenommen: Ich freue mich auf die Arbeit mit zwei neuen Kollegen in einem thematisch und personell erweiterten Vorstand. Und natürlich haben wir auch die CCV Quality Awards verliehen – erstmals in vier Kategorien. Die Auswahl der Preisträger war so fordernd wie nie zuvor. Zahlreiche herausragende Bewerbungen haben uns erreicht.

Zum Jahresausklang blicken wir nach vorn: auf die CCW 2014 zum Beispiel. Sie treffen uns am Messestand an gewohnter Stelle in der Halle 4 oder im LiveCallCenter in Halle 5. Bevor es jedoch soweit ist, wünsche ich Ihnen von Herzen ruhige Feiertage und einen guten Start in ein kommunikatives, gesundes und erfolgreiches neues Jahr 2014!

Herzlichst

Manfred Stockmann
Präsident

In dieser Ausgabe lesen Sie

Das war die CCVision 2013!	3
Der CCV Quality Award 2013	6
Kategorie „Kundenzufriedenheit“	7
Kategorie „Mitarbeiterorientierung“	8
Kategorie „IT Innovation“	9
Sonderkategorie „Engel am Telefon“	10
Der neue CCV Vorstand	11
Ziele und Projekte für 2014/15	14
Geschäftsprozesse im Customer Service effektiv verbessern	16
Zukunft ist planbar	17
Neumitglieder & Termine	18

Das war die CCVision 2013!

Teilnehmer diskutierten, was die Branche bewegt.

Die Herbsttagung des Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) am 7. und 8. November war wieder gut besucht. Die Vorträge waren interessant, die Podiumsdiskussion spannend. Die Teilnehmer fühlten sich im ehemaligen Berliner Postpalais sichtlich wohl.

Die Agenda hatte für jeden etwas parat. Vorträge von der „Arbeitswelt von morgen“ bis hin zu Big Data deckten nahezu alles ab, was die Branche beschäftigt. Dazu kamen Workshops, in denen die Teilnehmer auch einmal selbst aktiv wurden. Dabei wurde die CCVision ihrem zweiseitigen Ruf gerecht: Sie ist einerseits Kongress mit zahlreichen Netzwerk-Möglichkeiten und außerdem Fachtagung mit wissenschaftlichen Themen.

Das Highlight des ersten Abends war die Verleihung der CCV Quality Awards - erstmals in vier Kategorien! Zur Livemusik von Lily Dahab, einem Shooting Star der World-Jazz-Szene wurden Firmen der Branche für die Qualität in ihren Unternehmen ausgezeichnet.

Wer die begehrten Preise mit nach Hause genommen hat und wer außerdem nominiert war, lesen Sie ab Seite 6.



Das Publikum auf der CCVision 2013 war wie immer interessiert und engagiert.

Den Abschluss der CCVision bildete auch dieses Jahr die Mitgliederversammlung. Die Mitglieder wählten einen neuen Vorstand, zu dessen Reihen sich nun zwei neue Gesichter gesellt haben. Wer die Neuen sind und was der Vorstand für 2014 plant, lesen Sie auf den Seiten 11 und 14.

Auf den folgenden Seiten haben wir für Sie einige Impressionen von der CCVision 2013 zusammengestellt.



Sandra Fiedler ist Managerin Kommunikation in der CCV Geschäftsstelle

Vortrag verpasst?



Ausgewählte Vorträge finden Sie zum „Nachsehen“ in unserem Youtube-Kanal:
www.youtube.com/ccvev



Gleich zu Beginn der CCVision begrüßte CCV Präsident Manfred Stockmann die Teilnehmer und gab einen kurzen Überblick über das Programm.



Die Podiumsdiskussion am zweiten Veranstaltungstag hatte das Thema „Callcenter – Organisationsform vor dem Aussterben!“. Moderator Bernd Engel und die Teilnehmer Rainer Kolm, Gerald Schreiber, Michael Adamsky sowie Andreas Klug (v. l.) gestalteten das Gespräch lebhaft und spannend.



Die Teilnehmer wussten, die zahlreichen Möglichkeiten zum Netzwerken zu nutzen.



Die vielen Vorträge stießen auf großes Interesse.



Branchenexpertin Helga Haag von dave-rodialog moderierte die CCVision 2013.



Die Verleihung des CCV Quality Award bot viel Raum für Gespräche.



Gespanntes Warten: Wer sind die Gewinner des CCV Quality Award 2013?



Der CCV Quality Award 2013

Auch in diesem Jahr hat der CCV im Rahmen der CCVision den begehrten CCV Quality Award verliehen.

Die Verleihung rundete den ersten Tagungstag der CCVision ab. Die Preisträger freuten sich über ihren Award und die Zuschauer genossen den Abend – bei Live-Musik im Ambiente des Wyndham Grand Hotel Berlin Potsdamer Platz.

Der Preis wurde erstmalig in vier Kategorien vergeben: Zu den bekannten „Kundenzufriedenheit“, „Mitarbeiterorientierung“ und „IT Innovation“ kam in diesem Jahr die Sonderkategorie „Engel am Telefon“. Diese würdigt Leistungen nah am Menschen, bei Krankenkassen oder Assistance-Diensten.

Außerdem gab es in diesem Jahr so viele Bewerbungen wie noch nie. Für Manfred Stockmann, Präsident des CCV, zeigt dies, dass die Unternehmen ein immer stärkeres Bewusstsein für Qualität entwickelten. Die Laudatoren betonten die hohe Qualität aller Bewerbungen. Das habe der Jury die Entscheidung nicht leicht gemacht.

Wer die Preise in den einzelnen Kategorien mit nach Hause nehmen durfte und wer außerdem nominiert war, lesen Sie auf den nächsten Seiten.



Moderator Christopher Fastenrath führte die Gäste souverän durch den Abend.



Sandra Fiedler ist Managerin Kommunikation in der CCV Geschäftsstelle

Der CCV Quality Award 2013

Wir stellen Ihnen alle Sieger und alle Nominierten vor.

Los geht es mit der Kategorie „Kundenzufriedenheit“.

Sieger:

QVC Deutschland Inc. & Co. KG



Die QVC Deutschland Inc. & Co. KG Düsseldorf orientiert fünf ihrer neun strategischen Ziele am Kunden. Die mehr als 600 Mitarbeiter im Contact Center ergänzen das Kundenerlebnis und runden dieses ab. Dafür werden die Mitarbeiter geschult und die interne Kommunikation gepflegt. Außerdem werden zweimal im Jahr Kunden eingeladen, um sich mit der Geschäftsführung auszutauschen.



Die Trophäe entgegen nahm Verena Fink von QVC. „Ich freue mich besonders, weil ich weiß, wie sehr sich das Team freut, wenn ich den mit nach Haus bringe.“

Nominierte:

mobilcom-debitel GmbH



Im Zentrum des Kundenkontakts bei dem Erfurter Unternehmen stehen drei Wörter: Geschwindigkeit, Kompetenz und Freundlichkeit. Dabei ist der direkte, lösungsorientierte Austausch mit den Kunden eine entscheidende Aufgabe des Contact Centers.

Deutsche Telekom Kundenservice GmbH



Dem Bonner Unternehmen ist es wichtig, dort zu sein, wo der Kunde ist und die erste Wahl für vernetztes Leben und Arbeiten zu sein. Dabei hat es sich ein klares Ziel gesetzt: Das beste Kundenerlebnis zu bieten und Anliegen direkt beim ersten Kontakt zu erledigen.

Das sind der Sieger und die Nominierten in der Kategorie „Mitarbeiterorientierung“:

Sieger:

aok teleservice defacto GmbH



Die aok teleservice defacto GmbH betreut Mitglieder verschiedener Landes-AOKen. Voraussetzung für einen hochwertigen Kundendialog mit den Versicherten ist eine Unternehmenskultur, die auch intern „Wertschätzungsmanagement“ lebt. Das Unternehmen fördert die Mitarbeiterbindung und -motivation – durch eine intensive Aus- und Weiterbildung, Prämien zum Festgehalt und den Fokus auf die Bedürfnisse und Wünsche der über 250 Beschäftigten.

Tina Leitschuh von aok.teleservice sagte: „Wir machen das, weil wir wollen, dass es unseren Mitarbeitern gut geht.“



Tina Leitschuh und Dirk Egelseer freuen sich über den Award in der Kategorie Mitarbeiterorientierung.

Nominierte:

Central Krankenversicherung



Gesundheit bewegt uns.

Das Unternehmen der Generali Deutschland Gruppe mit Sitz in Köln feierte 2013 sein 100. Jubiläum. Flexible Arbeitszeiten oder eine betriebliche Gesundheitsförderung schaffen eine attraktive Arbeitsumgebung für die 70 Mitarbeiter im Kunden Service Center.

COMBITEL Gesellschaft für Dialogmarketing mbH



Das Motto des Münchener Unternehmens lautet: „Wir geben jedem eine Chance.“ Dementsprechend ist hier die Ausbildung einer der Schwerpunkte. Wichtig ist es dem Unternehmen außerdem, eine Atmosphäre der offenen Türen zu schaffen, wo Mitarbeiter aktiv Feedback geben.

Wer den Preis in der Rubrik „IT Innovation“ mit nach Hause genommen und wer nominiert war, lesen Sie hier:

Sieger:

Telenet GmbH Kommunikationssysteme

telenet

Die Lösung von Telenet setzt auf eine nahtlose Integration von Social Media in den Kundendialog. Die Kundenkontakte in verschiedenen sozialen Netzen werden gesammelt. Das ermöglicht Unternehmen, den gesamten Social Media-Serviceprozess effizient zu steuern. Das Münchener Unternehmen beschäftigt 25 Mitarbeiter und sieht sich als Pionier für Social CRM-Systeme.

Was Telenet anders macht erklärt Anja Bonelli: „Wir lassen verquere Meinungen zu und versuchen das Ganze in einem sehr heterogenen Team umzusetzen.“



Anja Bonelli und Dr. Andreas Hauenstein freuen sich riesig über ihren Award.

Nominierte:

Sikom Software GmbH



Das Unternehmen mit Hauptsitz in Heidelberg bietet seit über 15 Jahren maßgeschneiderte Kommunikationslösungen an. Die Softwarelösung AgentOne von Sikom ergänzt CRM-Systeme um eine Kontakthistorie. Die Mitarbeiter sehen auch unbearbeitete Mails, die für den aktuellen Anrufer in der Warteschlange liegen.

Hier stellen wir Ihnen den Sieger und die Nominierten der diesjährigen Sonderkategorie „Engel am Telefon“ vor:

Sieger:

Techniker Krankenkasse in Kooperation mit der ife GesundheitsAG



Menschen auch in Not zu helfen - diesem Ziel haben sich die beiden Unternehmen verschrieben. Bei deren Kooperationsprojekt sitzen ausschließlich approbierte Ärzte am Telefon. Diese müssen außerdem einer ambulanten oder klinischen Tätigkeit nachgehen, um nah am Patienten zu sein. Gleichzeitig halten sie damit ihr Wissen und ihre Erfahrung auf einem hohen Niveau.

Dr. Ekko Schrader von der ife bringt es auf den Punkt: „Natürlich freuen wir uns gigantisch, dass wir und die Kollegen von der TK gewonnen haben.“



Thomas Heilmann, Verena Schlee (beide Techniker Krankenkasse) und Dr. Ekko Schrader (ife Gesundheits-AG).

Nominierte:

Gedikom GmbH



Die Gedikom GmbH hat ihren Sitz in Bayreuth. Die mehr als 190 Mitarbeiter sind alle in medizinischen Assistenzberufen, wie Arzthelferin oder Rettungssanitäter, ausgebildet. Außerdem werden mit jedem Auftraggeber klare Qualitätsvorgaben erarbeitet. Ziel ist es, Menschen zu helfen – auch in Ausnahmesituationen.

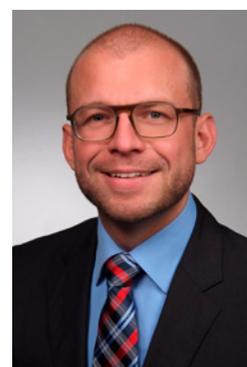
Allianz Global Assistance / AGA Service Deutschland GmbH



Vor allem für Kunden im Ausland arbeitet die Allianz Global Assistance / AGA Service Deutschland GmbH aus Aschheim bei München. Die 50 Mitarbeiter sind Krankenschwestern, Reiseleiter oder auch Dolmetscher. Auch hier setzt man auf Telefoncoachings, fachliche Fortbildungen und klar definierte Prozesse.

Arbeit bleibt anspruchsvoll

Mitgliederversammlung des CCV wählt neuen Vorstand



Enrico Rennebarth ist Referent Politik & Kommunikation in der CCV Geschäftsstelle

Der neue Vorstand des CCV: Roy Reinelt, Bernd Engel, Manuel Schindler, Manfred Stockmann, Leo Staub-Marx und Walter Benedikt (v. l.)

Mit zwei neuen Ressorts und zwei neuen Gesichtern startet der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) in die kommende Legislaturperiode bis 2015. Neu im Vorstand um den im Amt bestätigten Präsidenten Manfred Stockmann sind Roy Reinelt für das Ressort „Marketing“ und Walter Benedikt für „Neue Medien & Neue Technologien“. Doch die Wahlen zum Vorstand waren nur ein kleiner Teil der jährlichen Mitgliederversammlung, die im Anschluss an die CCVision 2013 in Berlin stattfand.

Zunächst galt es, Rückschau auf die vergangenen zwei Jahre Verbands- und Vorstandsarbeit zu halten. Präsident Stockmann, zu dessen Aufgaben die Repräsentation des Verbands nach innen und außen, die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit sowie die Einbindung des Verbands in den europäischen Dachverband ECCCO zählen, verwies unter anderem darauf, dass eine neue, internationale ISO-Norm in Arbeit sei. Das erste Treffen des Projekt-Komitees (ISO/PC 273) zu dem Thema „Customer Contact Center (CCC) – Requirements for Service Provisions and Clients“ fand im Sommer unter Teilnahme von Vertretern aus zwölf Län-



Mitgliederversammlung des CCV wählt neuen Vorstand

dem statt. Der CCV vertritt die deutschen Interessen bei diesem Vorhaben und ist ebenfalls für die Koordinierung des Spiegelkomitees beim Deutschen Institut für Normung (DIN) verantwortlich. Außerdem konnte Stockmann über die erfolgreiche Arbeit der Arbeitskreise, die erste eigene CCV Callcenter Branchen-Studie 2012 und den Fortgang der Gespräche über die Gründung eines Arbeitgeberverbands respektive über die Einführung eines Mindestlohns berichten. Derzeit warten die Arbeitgeber allerdings zunächst den Ausgang der Koalitionsgespräche ab.

Recht & Regulierung

Vizepräsident Manuel Schindler, im Vorstand zuständig für das Ressort „Recht & Regulierung“, berichtete über die politische Vertretung des Verbands. Neben der kontinuierlichen Analyse des politischen Geschehens zählt dazu nicht nur die begleitende Kommentierung der Parlamentsarbeit, sondern auch die Erarbeitung konkreter Vorschläge für eine wirtschaftsfreundliche Ausgestaltung von Regulierungsvorhaben.

Konkret begleitete der CCV in den vergangenen zwei Jahren die folgenden Vorhaben: Kostenfreie Warteschleife, Beschäftigtendatenschutz, Mindestlohn, Europäische Datenschutz-Grundverordnung sowie die Umsetzung der Eu-

ropäischen Verbraucherrechterichtlinie. Außerdem hat sich Schindler um Themen wie Trillerpfeifen-Angriffe auf Agenten, die Überarbeitung des CCV Ehrenkodex und die Einführung von SEPA gekümmert. Er hat darüber hinaus die Wahlprüfsteine vor der Bundestagswahl 2013 organisiert.

Qualität

Zur Arbeit von Kent Doğu, dem scheidenden Vorstand des Ressorts Qualität, zählte die Moderation des Arbeitskreises Qualität, das neue Handbuch „Qualität im Callcenter“ und die inhaltliche Ausgestaltung der Veranstaltungen im Frühjahr und der CCVision im Herbst. Der Arbeitskreis legte auf der Veranstaltung den Entwurf eines „Qualitätskodex“ vor, der in den kommenden Wochen im Verband diskutiert werden soll und auf der nächsten Mitgliederversammlung zur Abstimmung gestellt werden soll.

Mitglieder

Bernd Engel hat in den ersten zwei Jahren seiner Vorstandstätigkeit für den Verband zunächst erhoben, warum Mitglieder ihre Mitgliedschaft kündigen und was Mitglieder tatsächlich von ihrem Verband erwarten. Darauf aufbauend hat er begonnen, die Arbeit des Verbands stärker auf die Bedürfnisse der Mitglieder auszurichten. Er hat eine sehr erfolgreich gestartete Webinar-Serie aufgebaut und



Mitgliederversammlung des CCV wählt neuen Vorstand

aktives Leadmanagement für die Mitgliederwerbung eingeführt.

Finanzen

Solide Finanzen konnte Schatzmeister Leo Staub-Marx vorweisen: Das vergangene Geschäftsjahr hat der Verband mit einem deutlichen Plus abgeschlossen, da Sponsoring und Teilnehmerbeiträge aus Verbandsveranstaltungen höher ausfielen als budgetiert. Durch eine Optimierung der Tätigkeiten in der Geschäftsstelle, die weitere Attraktivitätssteigerung für Sponsoren und Mitglieder sowie nachhaltige Ausgabenreduzierungen will der Verband auch künftig erfolgreich wirtschaften.

Neu gewählter Vorstand

Bestätigt wurden auf der Mitgliederversammlung am vergangenen Freitag mit überwältigender Mehrheit Manfred Stockmann als Präsident, Manuel Schindler als Vizepräsident und Ressort-Verantwortlicher für Recht & Regulierung, als Schatzmeister Leo Staub-Marx sowie Bernd Engel für das Ressort „Mitglieder“. Das Ressort „Qualität“ von Kent Doğu wurde zugunsten neuer Ressorts „Marketing“ und „Neue Medien & Neue Technologien“ aufgelöst, Doğu trat nicht mehr zur Wiederwahl an, wird aber die Leitung des CCV Arbeitskreises Qualität weiterführen. Für das Verbandsmarketing zeichnet künftig Roy Reinelt verantwortlich. Der

Marketing-Fachmann ist im Hauptberuf Head of Sales & Marketing des Dialogcenter-Dienstleisters digital dialog GmbH.

Das Ressort „Neue Medien & Neue Technologien“ mit Walter Benedikt wird sich um die Herausforderungen der Technologie-Integration und das Entstehen neuer Kommunikationskanäle sowie ihre Auswirkung auf die Arbeit im Kundendialog kümmern. Walter Benedikt ist Geschäftsführer der 3C Dialog GmbH und selbst leidenschaftlicher Social-Media-Nutzer.



Verband und Branche nach vorne bringen

Neuer CCV Vorstand legt Ziele und Projekte fest

Mit der Erweiterung des Vorstands um die beiden neuen Ressorts Marketing sowie Neue Medien & Neue Technologien stehen auch neue Themen auf der Agenda von Vorstand und Geschäftsstelle: Nach einer ersten grundlegenden Verständigung auf die Inhalte 2014 steht nun die Ausarbeitung der Feinkonzepte zum Verbands- und Mitgliedermarketing sowie zur Nutzung von Social Media an. Konkret beschloss das Gremium, die Kommunikation hin zu Mitgliedern und in die Branche hinein auf den Prüfstand zu stellen. Eine Callcenter-Landkarte – ein häufig von Medien und Multiplikatoren angefragtes Informationsmittel – soll in den kommenden Monaten ebenso aufgebaut werden wie eine Reihe von Whitepapers. So will der Verband die große Nachfrage nach Sachinformationen, zum Beispiel zum rechtlich sauberen Einholen von Opt-ins für Telefon, E-Mail und andere Kommunikationswege, transportieren und sich noch mehr als verlässliche Informationsquelle für Ratsuchende positionieren.

Im kommenden Jahr fällt auch der Startschuss für die nächste CCV Callcenter Branchen-Studie. Die vielbeachteten Ergebnisse der Studiedition 2012 werden fortgeschrieben, aktualisiert und um neue Trendthemen erweitert. Die unlängst begonnene CCV Webinar-Reihe setzt der Verband mit neuen Themen und neuen

Partnern, aber in der in der bewährten Zusammenarbeit mit der Management Circle AG fort.

Inhaltlich steht in den kommenden Monaten der „Arbeitsplatz Callcenter“ im Mittelpunkt. Imagearbeit, Inklusion, demografischer Wandel, Mindestlohn und die Vereinbarkeit von Beruf und Familie bilden ein Themenbündel, das gemeinsam bearbeitet werden soll. Es gilt, den zukunftsgewandten Arbeitsplatz Callcenter mit all seinen Facetten von der flexiblen Arbeitszeitgestaltung bis hin zur inhaltlich attraktiven Arbeit an der Marke darzustellen und für die Beschäftigung im Kundendialog zu werben. Der Vernetzung von Arbeitgebern und dem Austausch mit Best Practises kommt dabei ein hoher Stellenwert zu.

Bei gleich drei Veranstaltungen zeigt sich der Verband im ersten Halbjahr 2014: Auf der CCW 2014 im Februar informieren Experten an Thematischen zu Rechtsthemen. Der mittlerweile traditionelle CCV Sekttempfang (von CCV Mitglied Telequest & Internet Solutions GmbH gesponsert) findet am 18. Februar ab 17 Uhr am CCV Messestand in Halle 4 (H18/J17) statt. Eine Twitter-Wall und ein Videoblog zu Branchenthemen ergänzen den Auftritt. Am 21. Mai stellt der Verband seine Arbeit auf dem Customer Experience



Manfred Stockmann,
CCV Präsident



Neuer CCV Vorstand legt Ziele und Projekte fest

Day in der Frankfurter Commerzbank Arena vor. Die CCV Frühjahrstagung mit einem neuen Konzept rundet das Veranstaltungshalbjahr ab: Es geht um mehr Interaktivität und Austausch – weniger Vorträge und mehr Dialoge sollen das Event künftig prägen.

Neben diesen Projekten läuft die politische Arbeit ungebremst weiter: Die neue Bundesregierung stand bei Redaktionschluss noch nicht fest, so dass derzeit nur spekuliert werden kann, welche Verbraucherschutzpolitischen Themen die kommenden Jahre prägen werden. Auch die Entscheidung und Ausgestaltung eines Mindestlohns und die weitere Moderation der Gründung eines Arbeitgeberverbands sind Themen, die derzeit noch in der Schwebe sind und in den nächsten Wochen und Monaten eine Konkretisierung erfahren werden. Die erfolgreiche Arbeit wird weitergehen – ganz im Sinne einer nachhaltigen, wirtschaftsfreundlichen Gestaltung der Rahmenbedingungen für den Kundendialog in Deutschland.



Treffpunkt auf der CCW: der Sekt-empfang des CCV am Messedienstag um 17 Uhr



Advertorial

Geschäftsprozesse im Customer Service effektiv verbessern

Mit der 360° Ursachenanalyse von SCHOLAND & BEILING | Partner managen Sie Ihre Serviceabläufe nachhaltig.

Die Optimierung von Prozessen im Customer Service beschränkt sich nicht selten darauf, Probleme kurzfristig zu beheben. Für ausreichend gewissenhafte Analysen bleibt zu wenig Zeit und die tatsächlichen Ursachen werden nicht erkannt. SCHOLAND & BEILING | Partner hat als eines der erfahrensten Customer Experience Consulting Unternehmen in Deutschland eine Methode entwickelt, die unseren ganzheitlichen Beratungsansatz mit spezifischen Komponenten der klassischen Methoden zur Prozessoptimierung kombiniert.

Nur wenige Unternehmen untersuchen ihre Prozesse und Organisation ausreichend systematisch. Oftmals leisten sie sich zu wenig Zeit und Ressourcen für saubere Analysen. Negative Einflussfaktoren, welche die Customer Experience maßgeblich beeinflussen, werden nicht abschließend beseitigt. In Produktionsbetrieben finden seit langem populäre Methoden wie Lean Six Sigma, Kaizen oder das Total-Quality-Management zur Prozessoptimierung Anwendung. Doch die Dienstleistungsbranche, in der Service vom Menschen erbracht wird, kann nicht ausschließlich nach Fehlerquoten und Varianzen beurteilt werden. Demnach können diese Methoden nicht ohne weiteres auf Serviceprozesse übertragen werden. Der Service am Kunden erfordert eine spezielle Betrachtungsweise, ohne die Qualitätssicherung aus den Augen zu verlieren.

Die 360° Ursachenanalyse von SCHOLAND & BEILING | Partner berücksichtigt sowohl standardisierte Werkzeuge für die Analyse der „Hard Facts“, also Daten und Fakten, als auch „Soft

Facts“, unternehmensspezifische Dimensionen wie Servicestrategien, Unternehmenswerte oder Qualitätsstandards. Unsere ganzheitliche Analyse führt dazu, dass relevante Maßnahmen realisiert werden können: Entscheidungsträger sind in der Lage, Schwierigkeiten schnell zu erfassen, abgeleiteten Handlungsbedarf zu beurteilen und die Umsetzung zu unterstützen. Dies ist entscheidend, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren und die Service Exzellenz nachhaltig zu sichern. Dabei ist es stets unser Ziel, wertvolle Ressourcen mittelfristig weg von der Symptombehandlung hin zur aktiven Wertschöpfungsgestaltung zu nutzen.

Entscheidend ist, dass Unternehmen sich nicht vorschnell auf vermeintliche Ursachen für erkannte Probleme fokussieren. Sinnbildlich gesprochen bewirkt dies lediglich „Pflaster kleben“, führt aber zu keiner wirkungsvollen und dauerhaften Beseitigung der Symptome. Eine effektive Prozessoptimierung ist nur möglich, wenn klare und bewertete Ursachen-Wirkungs-Analysen herausgearbeitet werden.

Die 360° Ursachenanalyse in der Praxis

In der Praxis hat SCHOLAND & BEILING | Partner diesen integrierten und agilen Methodenmix bereits mehrfach erfolgreich unter Beweis gestellt. yourfone, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft des Mobilfunkanbieters E-Plus, hat die **360° Ursachenanalyse** zur regelmäßigen Überprüfung der Kontaktpunkte etabliert.

Erfahren Sie mehr zu unseren Case Studies auf www.scholand-beiling.de.

SCHOLAND & BEILING PARTNER
customer experience consulting



Sven Beiling

SCHOLAND & BEILING | Partner
Westfalendamm 172 a
44141 Dortmund

Tel.: (0231) 425 77 950
Fax: (0231) 425 77 959

info@scholand-beiling.com
www.scholand-beiling.com



Erfahren Sie mehr zur Expertise von SCHOLAND & BEILING | Partner und besuchen Sie uns auf der CCW in Berlin vom 18.02. – 20.02.2014 in Halle 4 Stand G16/H17.





Advertorial

Zukunft ist planbar –

Arbeitswelt der Zukunft bietet Antwort auf aktuelle Herausforderungen

Demografische Falle, Generation Y, Arbeitgebermarke, neue Kanäle, steigende Komplexität – das sind nur einige der Themen, die Personaler wie Servicecenter-Leiter heute bewegen. Wie wird es gelingen, die steigende Diversität im Kundendialog zu bewältigen? Wie kann ein Unternehmen auf einem enger werdenden Arbeitsmarkt erfolgreich die passenden Mitarbeiter rekrutieren? Und wie lassen sich neue Themen wie „Service to Sales“ erfolgreich umsetzen? Die Arbeitswelt leistet bei der erfolgreichen Bewältigung dieser Herausforderungen einen entscheidenden Beitrag.

HCD liefert einen umfangreichen Werkzeugkasten mit Lösungen für die demografische Herausforderung, für die Stärkung der Arbeitgebermarke und die wirkungsvolle Umsetzung von Service-to-Sales-Strategien. Im Mittelpunkt steht dabei der Mensch. Denn der wird schließlich in den gestalteten Umwelten arbeiten und damit einen großen Teil seiner Tageszeit dort verbringen. Im Gegensatz zu einheitlichen, globalen und auf Effizienz in Planung und Beschaffung getrimmten Workplace-Strategien kommt es bei der Gestaltung des Arbeitsumfelds dialogstarker Teams neben ergonomischen Kriterien auf Privatheit, die Verbindung von Konzentration und Kommunikation sowie auf eine in der Gestaltung umgesetzte Wertschätzung des Mitarbeiters an. Dass dazu die „Dauerbrenner“ im Service wie Akustik, Licht und Klima im Vorfeld gelöst sein müssen ist klar – das ist heute aber zeitgemäßer Gestaltungsstandard.

Auch Prozesse und Abläufe, Führungskonzepte und Arbeitsstrukturen sowie Entscheidungs-

spielräume und Freiheitsgrade gehören auf den Prüfstand. Erst dann können Mittel und Maßnahmen ihre Wirkung entfalten, die als wegweisend in der Mitarbeiterorientierung gelten: Räume für Entspannung, Massage-Liegen oder -Angebote, Kicker oder Playstation dienen dem Ausgleich. Lesecken schaffen Abwechslung in der Bildschirmpause. Kinderzimmer mit Arbeitsplätzen für die schriftliche Kommunikation oder Backoffice-Tätigkeiten erleichtern die Vereinbarkeit von Familie und Beruf, wenn der Kindergarten einmal geschlossen hat. Und letztlich sorgt ein gutes Catering-Konzept mit Verpflegungs- und Zubereitungsmöglichkeiten für Snacks für ein leistungsfähiges Team.

Nebenbei zahlen solche Arbeitsplätze auf die Arbeitgebermarke ein. Die Arbeit im Kundendialog wird attraktiv – für Jung und Alt, für gut ausgebildete Menschen aus der Mitte der Gesellschaft.



HCD Human CallCenter
Design Planungsges. mbH
Julius-Hart-Straße 12
48147 Münster

Tel.: (02 51) 41 41 40
info@hcd-gmbh.de
www.hcd-gmbh.de

Mehr Informationen finden
Sie jederzeit in der HCD
PlanBar:
www.hcd-gmbh.de/planbar



Das LiveCallCenter^{Design by HCD} macht im Februar im Rahmen der CCW die Arbeitswelt der Zukunft erlebbar: Concierge Service, Kinderzimmer und Homeoffice sind Highlights, die auf der Basis einer ganzheitlichen Gestaltung realisiert werden können. Bei Transgourmet Contact sind diese Highlights seit einiger Zeit schon Standard – die vielen positiven Effekte erklärt der LivePartner auf der von HCD geplanten und gestalteten Fläche. www.livecallcenter.de





Wir stellen Ihnen die neuen Mitglieder des CCV vor:
Durch ihre Mitgliedschaft stärken sie die Basis und den Einfluss unseres Interessenverbandes für eine erfolgreiche Vertretung der Callcenter Wirtschaft nach außen.

Neue Mitglieder des CCV seit Oktober:

Herzlich willkommen!

Callway GmbH

Grit Peper



Impuls Personal GmbH
www.impuls-personal.de

Norbert Schuster



KCC GmbH
www.kcc-koeln.com

Ralph Kreuzer



Termine

23.1.2014
Regionalgruppentreffen
West (Süd)
Wiesbaden

18.-20.2.2014
Besuchen Sie uns auf der
CCW 2014, Halle 4, Stand
H18/J17
Berlin

18.2.2014, 17.00 Uhr
CCV Sektempfang, sponsored by telequest, auf der
CCW 2014, Halle 4, Stand
H18/J17
Berlin

Aktuelle Termine und Infos
über Inhalte und Anmeldung
finden Sie stets aktuell unter:
www.callcenter-verband.de

Am Pulsschlag des Customer Service

Jetzt Präsenz zur CCW 2014 sichern!

„Am Pulsschlag des Customer Service“ – das Titelthema der nächsten CCVNews als Druckausgabe zur CCW 2014. Versandt an fast 2.000 Kontakte des CCV, verteilt in hoher Auflage auf der CCW sorgt diese Ausgabe für Reichweite rund um die CCW. Die CCVNews sollten in keiner Mediaplanung fehlen!

Für diese Sonderausgabe staffeln sich die Preise für Verbandsmitglieder wie folgt:

- ½ Seite + Logo (1.500 Zeichen) für EUR 330,-

(bei Buchung beider Ausgaben je nur 295,-)

- 1/1 Seite + Logo (3.000 Zeichen) für EUR 430,- (bei Buchung beider Ausgaben je nur 395,-)
- Anzeige (1/1 Seite) für EUR 800,-

Für Nicht-CCV Mitglieder gelten abweichende Preise. Andere Formate und Anzeigen auf Anfrage. Preise gelten zzgl. MwSt.

Bei Interesse und Rückfragen wenden Sie sich bitte an die TBN Public Relations GmbH, Jens Fuderholz, Telefon (09 11) 977 916-16, ccv@tbnpr.de.