

# Sachbearbeiter/in für Call-Center

## - Aus dem Inhalt -

1.	Einleitung	2
2.	Motivation zur Einführung eines Call-Centers	2
3.	Rahmenbedingungen	2
	3.1 Organisatorische Aspekte	2
	3.2 Technische Aspekte	3
	3.3 Herausforderungen an das Personal	3
4.	Checkliste für Call-Center-Arbeitsplätze	3
5.	Berufsbilder und Tätigkeiten im Call-Center	4
6.	Funktionsprinzipien	4
7.	Glossar der wichtigsten Begriffe	7

**Hinweis:** Alle Angaben haben rein informellen Charakter und erfolgen nach bestem Wissen und Gewissen zum Zeitpunkt der Erstellung – es wird kein Anspruch auf Allgemeingültigkeit oder Fehlerfreiheit erhoben. Jede Garantie oder Haftung für die Folgen der Nutzung der dargestellten Informationen ist ausgeschlossen und obliegt allein dem Anwender.

## 1. Einleitung

Ein Call-Center hat eine zentrale Verbindungsstellenfunktion zwischen Unternehmen und Interessenten bzw. Kunden.

Im Idealfall ist an 24 Stunden am Tag und an sieben Tagen in der Woche eine fernmündliche Kommunikation zwischen Nachfrager und Anbieter möglich.

## 2. Motivation zur Einführung eines Call-Centers

Zur Verbesserung der Kommunikation mit der Kundschaft setzen immer mehr Institutionen auf Call-Center als „virtuelle Visitenkarte“ des Hauses, dessen Einrichtung strategische Bedeutung hat.

Nach Branchenerfahrungen lohnt schon bei zehn Mitarbeitern im Unternehmen, die überwiegend mit der Beantwortung eingehender Anrufe beschäftigt sind, die Einrichtung eines Call-Centers.

## 3. Rahmenbedingungen

Bei Fragen der Implementierung von informations- und kommunikationstechnischen Systemen (IT bzw. IuK) sind stets vorab Personal- und Managementaspekte zu erörtern.

In einem „ganzheitlichen“ Ansatz ist also das System „MENSCH“ / „ORGANISATION“ / „TECHNIK“ zu analysieren (Istzustand) und ein Ziel im Sinne einer Sollkonzeption zu entwickeln.

### 3.1 Organisatorische Aspekte

- Erstellung einer Kosten-Nutzen-Analyse
- Definition einer Aufgabenverteilung
- Pflege und Entwicklung der Kundenbeziehung
- Personalfragen
- Einsatzplanerstellung
- Einrichtung von Heimarbeitsplätzen
- Datenschutzfragen
- Einrichtung eines Back-Office‘
- Datenverarbeitung und Kommunikation
- Qualitätssicherung

- Struktur
- Zugangsmöglichkeit
- Ergänzende Hard- und Softwaresysteme
- Öffentlichkeitsarbeit
- Implementierung

### **3.2 Technische Aspekte**

- Analyse der IuK-Systeme
- Umgang mit Anrufen in der „Warteschlange“
- Datensicherheit
- Integration von Heimarbeitsplätzen

### **3.3 Herausforderungen an das Personal**

- Die „lächelnde Stimme“ am Telefon
- Handlungsabläufe im Call-Center
- datenbankgestützte Kommunikation mit dem Kunden
- Arbeitsumgebung in einem Call-Center
- Personalbestand in Spitzenzeiten
- Personalfluktuaton oder „Burn-out-Effekte“
- Bestimmungen der „Bildschirmarbeitsverordnung“

## **4. Checkliste für Call-Center-Arbeitsplätze**

- Bildschirm
- Tastatur/Maus/Headset
- Möbel
- Raumgestaltung
- Weitere Maßnahmen zum Gesundheitsschutz
- Pausen- und Ausgleichszeiten
- Weiterführende Literatur

## 5. Berufsbilder und Tätigkeiten im Call-Center

Viele denken bei dem Begriff „Call-Center“ noch an das „Fräulein vom Amt“ und die klassische Telefonzentrale...

Dabei hat sich die Branche für Telefondienstleistungen in den letzten Jahren grundlegend gewandelt. Immer mehr Call-Center-Betreiber spezialisieren sich auf hochqualifizierte Service-Leistungen und benötigen dementsprechend gut ausgebildete Mitarbeiter:

- Call-Center-Agent (passiv)
- Call-Center-Agent (aktiv)
- EDV-Spezialisten
- Gruppenleiter, Teamleiter, Supervisor o.ä.
- Projektleiter, Controller, Qualitätssicherungsmanager o.ä.
- Abteilungsleiter, Call-Center-Leiter, Mitglied der Geschäftsleitung o.ä.

Typische Leistungen / Aufgaben eines Call-Centers und seiner Belegschaft:

- Inbound-Service (Kundschaft ruft an)
- Outbound-Service (Kundschaft wird angerufen)

## 6. Funktionsprinzipien

Das Kernstück eines Call-Centers ist eine digitale Kommunikationsanlage.

Ein Call-Center muss auch nicht unbedingt alle Agenten körperlich an einem Ort konzentrieren, eine dezentrale Verteilung in einem Unternehmen ist ebenso möglich wie die Einbindung von Telearbeitsplätzen.

## 7. Glossar der wichtigsten Begriffe

- Abandoned call
- Basic Rate Interface (BRI)
- Call-by-call routing
- ...