

Qualität im Kundenservice
14.10.05

Was ist Qualität?

- AN
 - Arbeitsbedingungen
 - Qualifikation
 - softskills - Kritik am Begriff
 - hardskills
 - Fachwissen
 - Selbstverantwortung
 - Entwicklungsmöglichkeiten
 - Arbeitsorganisation
 - Unternehmenskultur
 - Arbeitszeit (mehr Zeit für Kundengespräche, etc.)
- Kunden
 - nur eine Ansprechstelle im UN!
 - das Problem sofort und abschließen geklärt werden
 - Zeitfrage ist für Privatkunden wichtig(sofar)
 - für Geschäftskunden spielt die Gewinnsteigerung ein wichtige Rolle
- UN
 - QMS - Messen, Kennzahlen, ...
 - Qualität überprüfbar machen

Argumente Durchsetzung

- Beruf CC**
 - CC-Agent als Beruf?
 - Beruf - Berufung
 - Fachwissen notwendig
 - CC-Agent kann man erlernen
 - "eigentlich" kein Hauptberuf
 - moderne Sklavenhaltung?!
 - kein Berufsbild - aber Standards für CC-Agent
 - Imagefrage
 - Unterschiedliche Ansätze - InhouseCC - Dienstleister
 - Berufsbild schaffen - notwendig für die Zukunft
 - zukunftsorientiertes Berufsbild
 - Kundenservice umfassend definieren, dadurch Erweiterung CC-Tätigkeit
 - neues Profil z.B. mit ver.di, IHK, etc.
 - Mischung bei Tief der Fachlichkeit hilfreich
- CC-Tätigkeiten sind oft Vorhut für Veränderungen in der Organisation (Rationalisierung)
- CC-Tätigkeiten streut auf Veränderungen im Betrieb (z.B. Verwaltung) aus

Chancen

- Service - ist mehr als Telefonieren
- Service am Kunden als umfängliche Tätigkeit
- Mitbestimmung eröffnet viele Gestaltungsmöglichkeiten
- Mit Initiativrechten kann BR aktiv werden - nicht nur reagieren
- Literaturtip: Mitbestimmung im Gesundheitsschutz
Jens Gäbert, Brigitte Maschmann-Schulz
Bund-Verlag

Hindernisse

- Call Center/Kundenservice wird oft nur als Kostenfaktor gesehen!
- Verlagerung von Arbeit aus Operation in Frontarbeit
- reine Profitorientierung (wird UN-Berater oft verstärkt)
- ...wenn UN nicht will...
- Konkurrenz unter CC-Betrieben
- auch Konkurrenz unter Betriebsräten...weil Arbeitsplätze

Instrumente Durchsetzung

- Kundenservice/Call Center sind die wichtige Tätigkeit für das Unternehmen (Kundenverbindungsstelle!)
- Vorstand, Führungskräfte den Service erleben lassen!
- Qualitätsoffensive durch Betriebsräte
- Kooperationen eingehen: z.B. mit Verbraucherverbände
- Netzwerke bilden
- Mitbestimmung, Initiativrechte Betriebsräte ...viele Möglichkeiten
- Wirtschaftsausschuss - die monetären Aspekte darstellen
- z.B. Angstkosten, burn out - Kosten, Wechsel von Agenten, etc.
- Kosten-Nutzenrechnung aus unserer Sicht
- Betriebsvereinbarungen
- Aufgabe der Gewerkschaften betriebsübergreifend Standards zu setzen