

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(sofort)
- für Geschäftskunden spielt die Gewinnsteigerung ein wichtige Rolle

UN

- QMS - Messen, Kennzahlen, ...
- Qualität überprüfbar machen

Chancen

- Service - ist mehr als Telefonieren
- Service am Kunden als umfängliche Tätigkeit
- Mitbestimmung eröffnet viele Gestaltungsmöglichkeiten
(Siehe auch: [Mitbestimmung, Initiativrechte Betriebsräte ...viele Möglichkeiten](#))
Literaturtip: Mitbestimmung im Gesundheitsschutz Jens Gäbert, Brigitte Maschmann-Schulz Bund-Verlag
- Mit Initiativrechten kann BR aktiv werden - nicht nur reagieren

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

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

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