



Genau hinschauen, bitte!

Nicht nur Contact Center-Dienstleister, auch Inhouse-Servicecenter haben den Wert der Zertifizierung nach EN 15838 für sich erkannt. Dieser Artikel wirft einen Blick auf aktuelle Projekte und den Erfahrungen daraus, und er zeigt, wohin sich der Trend entwickelt.

Jüngste Erfolgsmeldungen (siehe aktuelle Beispiele NCC und Swiss Life Select) zu erfolgten Zertifizierungen von Contact Centern nach der Euro Norm 15838 zeigen anschaulich, dass das Interesse an der Norm gestiegen ist. Neben den Großen der Contact Center-Welt wie Walter Services, CCC oder Avocis zeigten 2013 auch mehrere „kleinere“ Anbieter und Konzern-Inhouse-center Engagement und bereiten sich momentan intensiv auf die Zertifizierung vor. Neben Prüfungen zur Service-Qualität nach ISO-Norm steigen auch die Anfragen im Bereich der Zertifizierung der EN 15838 deutlich an. Zertifizierer wie TÜV Nord, TÜV Süd oder BKR Callbusiness belegen diesen Trend. Die Gründe dafür liegen auf der Hand: „Von unseren Kunden wissen wir, dass bei Ausschreibungen immer häufiger branchenspezifische Qualitätsnachweise wie die EN 15838 gefordert werden“, erläutert Michael Brandmeier, verantwortlich beim TÜV Nord für Call Center-Zertifizierungen.

Ähnlich sieht es Bettina Burmester: „Auf der CCVision 2012 haben wir einen Wandel prognostiziert: Von der in deutschen Communication Centern jahrelang geltenden Kostenkultur zur



„Im Juli startet ein Normenverfahren für Customer Contact Center (CCC) auf ISO-Ebene. Das heißt, es soll auf internationaler Ebene zunächst ein Leitfadensystem für CCC erarbeitet werden (s. Kurzbeschreibung unten). Die EN 15838 wird als ein Dokument als Grundlage herangezogen. Der Projektvorsitz und -leitung wurde an Malaysia und Südafrika vergeben. Der CCV koordiniert das Spiegelkomitee beim DIN und wird u.a. in meiner Person auch bei den internationalen Arbeitssitzungen teilnehmen. Ein Ergebnis soll Anfang 2015 vorliegen. Das bedeutet aber nicht, dass die EN 15838 damit hinfällig wird.“

Manfred Stockmann,

Vorstand Call Center Verband Deutschland

Qualitätskultur“, weiß die Gesellschafterin von BKR Callbusiness und erläutert: „Zertifizierte Qualität zeichnet sich nicht nur aus, sondern wird gefordert. Deutlich wurde dies für uns an dem deutlichen Interesse von Communication Centern unterschiedlichster

NÜRNBERGER COMMUNICATION CENTER:

Doppelte TÜV-Zertifizierung für Kundenservice und Datenschutz

Die „Nürnberger Communication Center“ (NCC) GmbH hat sich vom TÜV Nord erfolgreich nach der europäischen Norm EN 15838 zertifizieren lassen, die einheitliche Anforderungen an Kundenkontaktzentren in Europa festlegt. Gleichzeitig bestand das NCC zum vierten Mal in Folge die Datenschutzprüfung des TÜV Saarland mit Auszeichnung. Damit ist das Tochterunternehmen der NÜRNBERGER Versicherungsgruppe das bundesweit erste Call Center, das diese beiden Zertifikate erhalten hat.

Jens Christian Ammermann, Vorsitzender der Geschäftsführung, freut sich über die Zertifizierung: „Unsere hochwertige Dienstleistungsqualität wurde an objektiven Kriterien gemessen. Mit dieser Auszeichnung konnten wir unseren hervorragenden Kundenservice sowie unsere Seriosität und Professionalität unter Beweis stellen.“ Ammermann sieht in den beiden Auszeichnungen nicht nur eine Bestätigung, sondern ein klares Signal für eine immer wieder kritisierte Branche: „Diese TÜV-Zertifizierungen sind ein Imagegewinn für alle seriösen Call Center-Dienstleister mit qualifiziertem Fachpersonal. Auch wir legen großen Wert auf einen professionellen Umgang mit den Kunden. Engagierte Mitarbeiter sind in unserem fachkundigen Team immer willkommen.“



(von links) Michael Brandmaier, Head of Service Quality des TÜV Nord, bei der Zertifikatsübergabe an die beiden NCC Geschäftsführer Jens Christian Ammermann (Vorsitzender) und Roman Forster in der Unternehmenszentrale im Business Tower Nürnberg.

Größe, die auf der CCW 2013 aktiv Kontakt mit uns als Zertifizierer und Repräsentant der ECCCO in Deutschland aufnehmen.“ Teils forderten Auftraggeber eine Zertifizierung, um die stetig steigenden Anforderungen an Datenschutz und Datensicherheit sicherstellen zu können, teils versprechen die Contact Center sich einen Wettbewerbsvorteil, wenn sie, so Burmester: „mit der freiwilligen Erfüllung einer europaweit gültigen Norm, die speziell an den Anforderungen eines Contact Center ausgerichtet ist, in den Pitch treten können.“

Aktuelle Entwicklung in Deutschland:

Das Interesse an Zertifizierungen nimmt auch nach Erkenntnissen des Call Center Verband Deutschland zu: „Dank der Aufmerksamkeit auf Auftraggeberseite zu, die zunehmend eine Zertifizierung von den Dienstleistern erwarten“, erklärt Manfred Stockmann, Vorstand des Verbands. Natürlich habe die DIN EN ISO 9001 einen 20-jährigen Bekanntheitsvorsprung, und so wer-

de häufig eine Kombizertifizierung mit der DIN EN 15838 angegangen. Stockmann: „Was durchaus sinnvoll ist, da sie sich gut ergänzen und in der Vorbereitung und vom Audit her wenig Mehraufwand erforderlich sein muss.“

Dennoch gibt es schon regionale Unterschiede in



„Als Zertifizierer freut uns, dass die von uns auditierten Unternehmen die konstruktive, angenehme und effiziente Zusammenarbeit mit uns hervorheben. Selbstverständlich soll das Audit positiv verlaufen - andererseits sind wir gleichzeitig dezent erstaunt und andererseits begeistert, wie dankbar und offen die Unternehmen für die kritischen und manchmal auch schmerzhaften Empfehlungen sind. Denn dadurch erst werden Abläufe, die im Unternehmen unruhig laufen, offensichtlich.“

Bettina Burmester,

Gesellschafterin bei BKR Callbusiness

SWISS LIFE SELECT:

Bestnoten für professionelle Dienstleistung des Kunden-Service Centers

Auch das Kunden-Service Center von Swiss Life Select ist für seine professionelle Dienstleistung von TÜV Nord mit dem Siegel „Geprüftes Call Center“ ausgezeichnet worden. Das Ergebnis der TÜV-Gutachter: Bestnote Eins für das Kunden-Service Center von Swiss Life Select u.a. in den Kategorien, „Besondere Fähigkeiten und Kenntnisse der Mitarbeiter (Qualifikation)“, „Kontaktmanagement“, „Diskretion und Datenschutz“, „Kommunikation und Kundendienst“, „Zufriedenheit der Mitarbeiter“, „Management-Strategie“ und „Informations- und Kommunikationstechnologie“.

„Wir möchten unsere Dienstleistung für unsere Mandanten in allen Bereichen konsequent weiterentwickeln“, so Götz Wenker, Vorsitzender der Geschäftsführung von Swiss Life Select Deutschland, und fährt fort: „Besonders in der Finanzanlage- und Vorsorgebranche, die auch weiterhin von zunehmender Professionalisierung und Dynamik geprägt sein wird, wollen wir unseren Kunden einen klaren Mehrwert durch Qualifikation und Transparenz bieten.“

Die Auszeichnung durch den TÜV Nord als international tätigem Unternehmen sei Anerkennung und Ansporn zugleich: „Die Zertifizierung hat uns bestätigt, wir scheuen aber auch in Zukunft vor keiner Anstrengung zurück, unsere Serviceleistung für unsere Kunden nachhaltig zu verbessern“, so Jens Marquardt, Direktor des ausgezeichneten Kunden-Service Centers, und fährt fort: „Unser Ziel ist es, den individuellen Servicebedarf für jeden einzelnen unserer Kunden in den Mittelpunkt zu setzen.“ Das Kunden-Service Center von Swiss Life Select verzeichnete

im vergangenen Jahr mehr als 500.000 Kundenkontakte. Für seine konsequente Serviceorientierung wurde Swiss Life Select bereits mehrfach ausgezeichnet.

v.l.n.r.: Die Swiss Life Select-Finanzberater Eric Günther, Ingo Mühling und Frank Sehner freuen sich über die Zertifizierung.



Deutschland. So lässt sich derzeit ein Süd-/Nord-Gefälle beobachten: Im vergangenen Halbjahr wurden beispielsweise mehr als 20 Call Center vom Zertifizierer TÜV Nord Cert geprüft, die Mehrzahl davon hat ihre Niederlassung im Norden der Republik. Das lässt sich einerseits sicherlich damit erklären, dass in dieser Landeshälfte mehr Dienstleister angesiedelt sind als im Süden. Aber es gibt auch noch einen anderen Grund, wie Michael Brandmeier weiß: „Lange bevor die DIN EN 15838 veröffentlicht wurde, hat TÜV Nord den Bedarf eines branchenspezifischen Standards für Call Center erkannt. Gemeinsam mit dem ‚ABCC e.V.‘, dem heutigen Call Center Verband Deutschland, hat der TÜV Nord bereits vor über 8 Jahren einen branchenspezifischen Hausstandard entwickelt. Auf Grund unserer langjährigen Aktivitäten sind Call Center in Mittel- und Norddeutschland sensibilisiert für Zertifizierungen.“



Foto: myul

Qualität als Trend

Diese Differenzierung lässt sich noch fortsetzen: „Im Inhouse-Bereich findet die Zertifizierung verhaltener und noch eher aus internem Marketing oder auch als Basis oder Flankierung für eigene Qualitätsmaßnahmen statt“, ergänzt Manfred Stockmann. „Die Leistung der Mitarbeiter an konkreten und vergleichbaren Kennzahlen messen zu können ist nicht nur ein Qualitätsvorteil“, weiß Bettina Burmester, „sondern sie ermöglicht auch effizienten Personaleinsatz und hohe Flexibilität gegenüber dem häufig volatilen Forecast der Auftraggeber.“

Generell sei das Contact Center-übergreifende Messen von Kennzahlen ein Trend, der durch die DIN EN 15838 mit konkreten Vorgaben unterstützt werde. „Ein leiser Zwang zum Glück“, kommentiert Burmester, denn viele Contact Center täten sich erstaunlich schwer damit, nicht nur projektbezogen zu messen und zu vergleichen, sondern über den Tellerrand zu blicken und ihre gesamte Produktion an den gleichen Zahlen auszurichten. Brandmeiner vom TÜV Nord ergänzt dazu, dass in der Call Center-Branche schon immer der Spagat zwischen Qualität, Servicelevels und Kosten gemeistert werden musste – und dies werde auch in Zukunft so sein. Auf Grund des angedachten Mindestlohns in der Call Center-Branche werde es künftig

für Dienstleister sogar noch schwieriger, sich über den Preis abzugrenzen. Und deshalb werde das Differenzierungsmerkmal Qualität noch weiter in den Vordergrund rücken.

Nebeneffekte

Schöner Nebeneffekt: Die Unternehmen profitieren nicht nur von der erfolgreichen Zertifizierung, sondern beispielsweise auch von der gemeinschaftlichen Vorbereitung, wenn diese standortübergreifend erfolgt. Burmester: „Als Zertifizierer freut uns, dass

die von uns auditierten Unternehmen die konstruktive, angenehme und effiziente Zusammenarbeit hervorheben. Selbstverständlich soll das Audit positiv verlaufen – andererseits sind wir gleichzeitig erstaunt und begeistert, wie dankbar und offen die Unternehmen für die kritischen und manchmal auch schmerzhaften Empfehlungen sind.“ Denn dadurch erst würden Abläufe, die im Unternehmen unruhig laufen, offensichtlich.

Bei den Audits des TÜV Nord ist besonders positiv ausgefallen, dass die Unternehmen überwiegend moderne Arbeitsplätze wie zum Beispiel höhenverstellbare Schreibtische und ausreichende Geräusch-Prävention haben. Unterschiede zeigten sich insbesondere bei den Qualitätsmessungen. So beschränkten sich vereinzelte Contact Center bei den Messungen auf Service Level Agreements und die Ergebnisse aus der Kundenbefragung. Andere wiederum führen regelmäßige Wissenstests, Side by Side Monitorings und Mystery Calls durch, wovon im Rahmen einer kontinuierlichen Verbesserung der konkrete Trainings-/ Schulungsbedarf abgeleitet wird. „Die Tiefe der Qualitätsmessungen hängt in der Regel von der Komplexität der Dienstleistung und der Unternehmensgröße ab“, veranschaulicht Brandmeier und ergänzt: „Die

Durchführung von Mitarbeiterbefragungen. Auf Grundlage der Ergebnisse sind Maßnahmen zur Verbesserung der Mitarbeiterzufriedenheit abzuleiten, mit dem Ziel diese kontinuierlich zu verbes-



„In der Call Center-Branche musste schon immer der Spagat zwischen Qualität, Servicelevels und Kosten gemeistert

werden. Dies wird auch in Zukunft so sein. Aufgrund des angedachten Mindestlohns in der Call Center-Branche wird es künftig für Dienstleister sogar noch schwieriger, sich über den Preis abzugrenzen. Daher wird künftig das Differenzierungsmerkmal Qualität noch weiter in den Vordergrund rücken.“

Michael Brandmeier,

Head of Service Quality bei TÜV Nord Cert

KURZBESCHREIBUNG ZUM PROJEKT ISO/NP 18295

Bei der Internationalen Normungsorganisation (ISO) wurde ein neues Projekt „Guidance for customer contact centers (Call Centers)“ eingereicht und angenommen. Für die Erarbeitung der Norm ist ein Projekt-Komitee gebildet worden: ISO PC 273.

Ziel:

Diese Norm ist für die Anwendung in Business Service Centern vorgesehen. Hierin einbezogen werden Frontend-, Multimedia- und Backoffice- Provider. Weiterhin umfasst diese Norm Kundenkontaktzentren (Call Center), die entweder Inhouse oder als externe Dienstleister (Outsourcer) betrieben werden.

Inhaltliche Schwerpunkte (Auswahl):

Es ist vorgesehen, die Betreuung und die Zufriedenheit des Kunden, relevante Managementsystemaspekte, Beschwerdemanagement, Interactive Voice Respons (IVR), Bewertung von Mitarbeitern, Qualifikation und Aus-/Weiterbildung der Mitarbeiter, Datenschutzaspekte und die Verfügbarkeit zu beschreiben.

Vorhandene Normen, die bei der Erarbeitung berücksichtigt werden sollen:

- Südafrika: SANS 990-1:2008, SANS 990-2:2008, SANS 990-3:2008
- Deutschland: Leitfaden für eine verbraucherfreundliche Kundenbetreuung, Zweiter nationaler IT-Gipfel (10. Dezember 2007), Arbeitsgruppe „Service- und verbraucherfreundliche IT“.
- Europäische Union: EN 15838: 2009
- Korea: KSS1006-1:2011, KSS1006-2:2011, KSS1006-3:2011

„Die deutschen Call Center rennen den Zertifizierern nach wie vor ‚nicht die Bude ein‘. Der Markt ist sehr preissensibel.

Auf freiwilliger Basis gibt es nur einige wenige Vorreiter. Das wird sich aus meiner Sicht erst ändern, wenn seitens der Auftraggeber mehr Druck aufgebaut wird. Seit Mitte 2012 haben wir zwei neue Kunden zertifiziert, das Call Center von Hermes sowie die Kundenbetreuung der Allianz.“

Tomislav Vlahovic,

Leiter Geschäftsentwicklung TÜV Süd Management Service GmbH



Bandbreite bei der Zertifizierung liegt derzeit bei einem Prüfaufwand vor Ort zwischen 1 bis 10 Tagen.“

Ein weiterer Nebeneffekt, der bei Zertifizierungen leicht übersehen wird: Die Norm fordert beispielsweise die regelmäßige

sen. Das positive daran ist, dass eine Zertifizierung bei Inhouse Service Centern die Wertschätzung der Dienstleistung im Kundenservice unterstützt und somit unmittelbar zur Mitarbeiterbindung bei tragen kann.

Zertifizierung Deutschland und Europa

Obwohl Deutschland Europas zweitgrößter Call Center-Markt nach Großbritannien, hinkt die Branche in Sachen Zertifizierung einigen anderen Ländern hinterher. „Obwohl allerorts von Qualitätsführerschaft gesprochen wird, ist die Nachfrage nach unabhängiger Zertifizierung noch gering“, weiß Manfred Stockmann. Da liege im deutschsprachigen Raum Österreich sogar in absoluten Zahlen und die Schweiz prozentual deutlich vorne. Frankreich liege in etwa gleichauf mit Deutschland, in Südeuropa werde speziell bei behördlichen Ausschreibungen Wert auf Zertifizierungen gelegt. Führend in der Nachfrage sei vor allem Osteuropa. Hier versprechen sich die Unternehmen oft auch ein Qualitätssignal Richtung Westeuropa, wo man Aufträge generieren möchte.

Kai-Werner Fajga