



**JÜRGEN BOHLÄNDER**  
Leiter Qualitätsmanagement  
walter services

© walter services

**Aktuell versuchen immer mehr Player der Call Center-Branche, sich als Qualitätsdienstleister zu positionieren.**

Da die Differenzierung über den Preis, auch getrieben durch die Diskussion und Entwicklungen zum Thema Mindestlohn immer schwieriger wird, steht aktuell das Thema Qualität – wieder einmal – im Fokus. Der Wettbewerb im Dienstleistungsmarkt nimmt zu, sodass Dienstleister immer stärker darauf achten müssen, potenziellen Kunden eine klare Qualitätspositionierung bieten zu können. Deshalb werden zwei Fragen immer wichtiger: Wie „macht“ man Qualität im Dienstleistungsbereich? Und wie ist diese Qualität eigentlich messbar? Zuerst einmal ist es wichtig, für die entsprechende Dienstleistung die Qualität zu definieren. Für die Erbringung einer qualitativ hochwertigen Dienstleistung bedeutet dies nicht nur das Ergebnis – im Call Center zum Beispiel die Gesprächsqualität mit dem Endkunden. Es müssen dabei auch sämtliche vorgelagerte Prozesse mit einbezogen werden. Diese sind beispielsweise die Beratung, die Mitarbeiterqualität, das Projektmanagement, die dahinterliegenden Prozesse des Daten- und Informationsflusses und die Definition der Messung der Ergebnis- und Zielerreichung. Auch die ständige Qualitätsoptimierung darf nicht vergessen werden, denn nur ein stetiger Verbesserungsprozess ermöglicht eine Weiterentwicklung der Qualität.

Für Jürgen Bohländer, Leiter Qualitätsmanagement bei walter services, ist es eines der wesentlichen Themen, „dass die Call Center-Betreiber dafür sorgen, dass die sogenannte Qualität durchgängig bei jedem Kontakt und jedem Mitarbeiter eingehalten wird.“ Genauso wichtig ist es, gemeinsam mit dem Auftraggeber messbare Kriterien zu definieren und gemeinsam festzulegen, wie diese am besten erfüllt werden können. Beide Seiten sollten zudem ständig prüfen, ob die Vereinbarungen eingehalten werden und ob sie noch aktuell sind. Dazu muss man miteinander reden – und zwar permanent. Ein sehr wichtiges Mittel hierbei sind dokumentierte und konsequent umgesetzte Prozesse. Angefangen von der Einarbeitung der Mitarbeiter in die Prozesslandschaft bis hin zu den zugehörigen Key Performance Indicators. Wenn man zehn Branchenprotagonisten nach dem Stellenwert des Themas Qualität innerhalb der Call Center-Branche fragen würde, würde man vermutlich zehn verschiedene Antworten bekommen. Aber zusammengefasst kann man sagen, dass jeder Kontakt, egal welcher Art, wichtig ist und von jedem Mitarbeiter mit gleich hoher Qualität und Motivation bearbeitet und gepflegt werden muss.

AUTORIN: BIRGIT WEILGUNI

### JÜRGEN BOHLÄNDER IM KURZINTERVIEW: CALL CENTER NORM EN 15838

**INTRE: Hilft aus Ihrer Sicht die europäische Call Center Norm EN 15838, das Qualitätsbewusstsein in der Servicebranche zu stärken? JÜRGEN BOHLÄNDER:** Wie man bei der ISO 9001 sieht, ist dies ein Prozess, welcher Zeit benötigt. Die EN 15838 ist genau der richtige Weg, allerdings ist diese Norm noch jung. Trotzdem gibt es schon viele Unternehmen, die ihren Kundenservice danach zertifiziert haben. walter services ist ebenfalls gemäß EN 15838 zertifiziert.

**INTRE: Wie wirkt die Norm auf die (potenziellen) Auftraggeber? JÜRGEN BOHLÄNDER:** Die EN 15838 wird hier aufgrund der speziellen Ausrichtung auf Customer Service-Prozesse stark an Bedeutung gewinnen. Der Auftraggeber spürt das veränderte Qualitätsbewusstsein. Dieser Trend wird sich in Zukunft weiter fortsetzen.

**INTRE: Wie wirkt die Norm auf die Call Center-Betreiber? JÜRGEN BOHLÄNDER:** Die Umsetzung der EN 15838 bedeutet für die Betreiber von Call Centern, Potenziale im Unternehmen zu erkennen und bereit zu sein Verbesserungen vorzunehmen. Darin liegt eine große Chance für eine bessere Qualität. Letztlich ist die Norm ein wirkungsvoller Indikator für die Leistungsfähigkeit von Call Center-Anbietern.

**INTRE: Wie wirkt die Norm auf Endkunden im Sinne von Anrufern? JÜRGEN BOHLÄNDER:** Die Endkunden profitieren von der Ausrichtung des Kundenservices nach dieser Norm. Ob sie beim Verbraucher eine Bedeutung ähnlich einer Auszeichnung durch die Stiftung Warentest erlangen wird, muss sich erst noch zeigen.