

POTENZIALE DES TELESERVICE

Die Zahl der Beispiele von Teleservice-Einrichtungen ist sehr gross und sie steigt ständig. Anders als bei reiner Telearbeit verbreiten sich die **luK-gestützten Dienstleistungen** so rapide, dass hier, am Schnittpunkt der Informations- und der Dienstleistungsgesellschaft, das Potenzial der Veränderungen besonders deutlich wird.

Für Call Center, die im gewissen Sinn im Mittelpunkt der Entwicklung stehen, macht der Deutsche Direktmarketing Verband (DDV) folgende Angaben:

„Insgesamt 3000 Call Center gibt es derzeit in Deutschland und ein Ende des Wachstums ist nicht in Sicht. Der Boom hat jedoch auch seine Kehrseite. Es ist schwierig, in manchen Fällen fast unmöglich, ausreichend

• **qualifizierte Mitarbeiter** zu finden.

Dies gilt vor allem für die Führungsebenen. Häufig bewerben sich potentielle Mitarbeiter mit guten Fachkenntnissen gar nicht, weil sie die vielfältigen Aufgaben und Möglichkeiten im Call Center nicht kennen. Von den derzeit etwa 3000 Call Centern sind rund 500 so groß, daß das Management in mehrere Hierarchiestufen gegliedert ist. Dabei wird zwischen folgenden Funktionen unterschieden:

- Call-Center-Leitung,
- Personal-Management,
- Administrations- und Technik-Manager,
- Supervisor (Qualitäts-Manager),
- Gruppen- beziehungsweise Teamleiter und
- Telefonservice-Berater (Call Center Agents).

Es ist momentan sehr schwierig, einen hinreichend qualifizierten

• **Call-Center-Leiter** zu gewinnen, da es nur ganz wenige Manager mit einem entsprechenden Hintergrund gibt. Hauptursache ist neben dem explosionsartigen Wachstum des Marktes in den vergangenen Jahren die Tatsache, daß es keine reguläre Ausbildung für Call-Center-Manager gibt.“

Entsprechend gross ist die Chance, hier einen gut bezahlten Arbeitsplatz zu finden. Speziell

• zur **Arbeitsplatzeinrichtung** heisst es weiter:

„Ein Call-Center-Arbeitsplatz besteht nicht, wie noch immer viele meinen, aus einem Schreibtisch und einem Telefon. Zu den Standards zählen teure Telekommunikationsanlagen mit automatischer Anrufverteilung und Computerunterstützung inklusive spezifischer Software. Aus diesem Grund sind Investitionen von bis zu 25 000 Mark pro Arbeitsplatz keine Seltenheit.“

Quelle: Beate Middendorf, Call Center suchen Führungskräfte, in: Computerwoche Spezial 2/98, S. 43

Neben dem grossen Potenzial zur

• **Schaffung von neuen Arbeitsplätzen,**

ist eine mentale Veränderung im Verhalten von Menschen untereinander besonders bemerkenswert: die

• **Dienstleistungsorientierung.** Sie hat ihren Grund zwar im Wachstums- und Rentabilitätsvorhaben der Anbieter, die die Kundenbindung als wichtigen Erfolgsfaktor erkannt haben, wird aber durch die Schulung im Umgang mit luK-Einrichtungen stark gefördert - übrigens auch in den Behörden.

Insgesamt kann also von einem positiven Potenzial des Teleservice ausgegangen werden.