

## PRESSEINFORMATION

### Österreichweite Umfrage: Keine Angst vor „Big Brother“ im Call Center

*Die zentralen Call Center-Themen Einzelplatzauswertungen und Gesprächsmonitoring stehen im Spannungsfeld zwischen Betriebsrat bzw. Betriebsvereinbarung, Call Center-Agent, Call Center-Management, Qualitätsanforderungen und Kundenzufriedenheit. Eine aktuelle Umfrage erhebt die Einstellung der Agents zur Thematik.*

(Wien, 2009-11-18) – „Kundenkontakte mit hoher Qualität werden für Unternehmen immer mehr zum zentralen Bestandteil ihres Marktauftrittes“, bringt es Georg Mack, Präsident des Call Center-Branchenverbandes callcenterforum.at im Rahmen des CALLCENTERCIRCLES, der kürzlich in Wien stattfand, auf den Punkt. Um diese Qualität messbar zu machen, sind einerseits definierte Qualitätsparameter notwendig, andererseits müssen die Einhaltung überprüft und die Erkenntnisse daraus regelmäßig analysiert werden.

In einem Call Center scheinen die internen Qualitätschecks auf den ersten Blick einfach: klassische Einzelplatzauswertungen in Form von Zahlen, Daten und Fakten über Anzahl der Anrufe, die Gesprächsdauer sowie das Monitoring im Sinne von Gesprächsaufzeichnung, aktivem Zuhören, Side-by-Side Coaching. Auf den zweiten Blick erweisen sich viele dieser Methoden als tückisch, denn die Zustimmung des Betriebsrates oder der Kunden ist ebenso nötig wie eine Betriebsvereinbarung. Noch immer scheint hier die Angst vor „Big Brother“ größer als der wirtschaftliche Nutzen für alle Beteiligten.

Um diese Vermutung zu konkretisieren, hat das callcenterforum.at im November 2009 eine Umfrage unter den heimischen Call Center-Agents durchgeführt. Mehr als 400 Antworten rund um das Thema „Einzelplatzauswertung“ spiegeln deutlich einen klaren Trend wider: 89 % der Befragten sehen das Thema Qualitätssicherung im Sinne von Einzelplatzauswertungen oder Gesprächsaufzeichnungen als positiv. Und die Agents wissen, wovon sie sprechen, denn immerhin haben mehr als zwei Drittel von ihnen auch schon konkrete Erfahrungen damit gemacht. Als „sehr gut“ oder „gut“ im Hinblick auf die Anerkennung der individuellen Arbeitsleistung und den Unternehmenserfolg bewerten zwischen 80 und 90 Prozent der Befragten ihre Erfahrungen. „Knapp weniger als die Hälfte spricht sich für die Auswertung der Leistung auf Ebene eines Mitarbeiters aus – unabhängig davon, ob damit eine Auszahlung von Prämien verknüpft ist oder nicht“, fasst Mack die Ergebnisse zusammen. Lediglich 10 % der befragten Call Center-Agents sprechen sich gegen eine Einzelplatzauswertung oder Gesprächsaufzeichnung aus. „Werden Einzel- und Teamauswertungen gegenübergestellt, so wird auch hier deutlich, dass die Mitarbeiter dennoch für eine Transparenz ihrer individuellen Leistung voten“, betont Mack. Nur 8 % der Call Center verzichten auf qualitätsüberprüfende Maßnahmen, alle anderen haben unterschiedliche Methoden im Einsatz.

Fazit: Gerade im Bereich Verkauf, in dem auch Provisionen ausbezahlt werden, aber auch im Bereich Kundenzufriedenheitsziele oder Serviceleistungen hat ein hoher Anteil der Call Center-Mitarbeiter den Wunsch nach einer Einzelauswertung. „Gute Leistung soll auch gut bezahlt werden“, resümiert Mack, selbst ein langjähriger Vertriebsprofi, und ergänzt: „Im klassischen Vertrieb kenne ich keinen einzigen Vertriebsleiter oder Vertriebsmitarbeiter, der nicht genau weiß, was er verkauft hat, und wie viel Provision er dafür bekommt.“

#### Über das callcenterforum.at

Das callcenterforum.at sieht sich als Interessenvertretung mit der Aufgabe, die Anliegen der Call und Contact Center und damit auch die direkte Kundenkommunikation zu fördern. Dabei konzentriert sich das callcenterforum.at vor allem auf drei Bereiche: Informationen für den Markt aufzubereiten, die Kommunikation unter den Mitgliedern zu fördern und mittels

Lobbying bei den öffentlichen Stellen die Interessen der Mitglieder zu vertreten und deren Themen vorzubringen. Der Verein zählt derzeit 53 Mitgliedsunternehmen. Information und Kontakt: [www.callcenterforum.at](http://www.callcenterforum.at)

**Informationen und Kontakt:**

[callcenterforum.at](http://callcenterforum.at), Simmeringer Hauptstraße 21, 1110 Wien, T: +43/676/7827111, F: +43/2236/8123300,

[office@callcenterforum.at](mailto:office@callcenterforum.at), [www.callcenterforum.at](http://www.callcenterforum.at)

Georg Mack, Präsident: [georg.mack@mack.at](mailto:georg.mack@mack.at), T: +43/699/17034342

Christine Kobale, Generalsekretariat: [office@callcenterforum.at](mailto:office@callcenterforum.at), T: +43/676/7827111

**Downloads**

Fotos in Druckqualität und Auswertung der Umfrage unter [www.callcentercircle.at](http://www.callcentercircle.at).