

## 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 zu der Thematik.*

(Wien, 09.11.2009) - „Die Qualität der interaktiven Individualkommunikation mit dem Kunden sowie die Kundenzufriedenheit sind und werden für Unternehmen immer mehr zu essenziellen Themen innerhalb ihres Marktauftrittes“, bringt es Georg Mack, Präsident des Call Center-Branchenverbandes callcenterforum.at gleich vorweg auf den Punkt. Um die Qualität des jeweiligen Kundenkontakts zu messen, werden einerseits vermehrt Kundenzufriedenheitsanalysen durchgeführt. Andererseits definieren Unternehmen verstärkt interne Qualitätsparameter, deren Einhaltung mittels unterschiedlicher Aktivitäten und Methoden überprüft wird.

Bei den internen Qualitätschecks bietet sich unter anderem die klassische Einzelplatzauswertung in Form von Zahlen, Daten und Fakten über Anzahl der Anrufe, die Gesprächsdauer etc. sowie das so genannte Monitoring im Sinne von Gesprächsaufzeichnung, aktivem Zuhören, Side-by-Side Coaching und Ähnlichem an. Manchmal stehen aber gerade diese beiden Themen im Spannungsbogen zwischen Betriebsrat bzw. Betriebsvereinbarung, Call Center-Agent, Call Center-Management, internen und externen Qualitätsanforderungen und Kundenzufriedenheit.

Das callcenterforum.at führt aktuell eine österreichweite Umfrage unter den Call Center-Agents durch, um herauszufinden, wie diese als direkt Beteiligte zum Thema „Einzelplatzauswertung“ stehen. Gerade im Bereich Verkauf, in dem auch Provisionen ausbezahlt werden, aber auch im Bereich Kundenzufriedenheitszielen oder Serviceleistungen hat ein hoher Anteil der Call Center-Mitarbeiter den Wunsch nach einer Einzelauswertung. „Gute Leistung soll auch gut bezahlt werden“, so zahlreiche Call Center-Mitarbeiter. Mack, selbst ein langjähriger Vertriebsprofi, 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.“

Im Rahmen des callcentercircle am 17. November 2009 in Wien informieren Experten, welche rechtlichen Rahmenbedingungen zu beachten sind und welche Möglichkeiten genutzt werden können, um den Wünschen und Anforderungen der Call Center-Agents einerseits und des Call Center-Managers andererseits im Hinblick auf qualitativ hochwertige, nachhaltig positive Kundenkontakte und Kundenerlebnisse zu begegnen.

#### **Über den callcentercircle:**

Der callcentercircle ist die regelmäßige Netzwerkveranstaltung der Call Center- und Customer Care-Branche. Hier treffen sich hochkarätige Entscheider und Führungskräfte der Branche mit dem Ziel, Neues zu erfahren, Informationen, Wissen und Know-how auszutauschen, Networking zu betreiben und Geschäftskontakte zu knüpfen.

#### **AKTUELLER CIRCLE**

**17. NOVEMBER 2009, 17:30 – 20:30 Uhr**

HOTEL LINDNER, Rennweg 12, 1030 Wien

**CIRCLE-THEMA: Einzelplatzauswertung und Gesprächsmonitoring** im Spannungsbogen zwischen Betriebsrat bzw. Betriebsvereinbarung, Call Center-Agent, Call Center-Management, Qualitätsanforderungen und Kundenzufriedenheit.

**Informationen/Programm/Anmeldung:** [www.callcentercircle.at](http://www.callcentercircle.at)

### **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, Simmeringer Hauptstraße 21, 1110 Wien, T: +43/676/7827111, F: +43/2236/8123300,  
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

Robert Sluka, Vizepräsident: [robert.sluka@pv.oebb.at](mailto:robert.sluka@pv.oebb.at), T: +43/664/6173506

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

### **Downloads**

Fotos in Druckqualität und detailliertes Programm unter [www.callcentercircle.at](http://www.callcentercircle.at).