

## CAAt-Award-Sponsoren

Luware  
SWISS AND SIMPLE

esforce

ATELL  
ION SOLUTIONS

ES



Foto: © Management Circle

**CAAt-Award 2018 für Digitalisierung**

# Die Problemlösung fasziniert, nicht die Technik

Wer sehenden Auges durch die Wirtschaftswelt geht, gewinnt den Eindruck, dass kaum ein Thema so bewegt wie die Digitalisierung – natürlich auch im Call Center. Da ist es nur konsequent, dass der CAAt-Award 2018 erstmals in der Kategorie Digitalisierung vergeben wurde. Christopher Zier von Luware konnte ihn für den Einsatz der Datenbrille HoloLens von Microsoft in Empfang nehmen. Mit ihm sprachen wir über Technologien, Überwachung und den Wettbewerb an sich.

Christopher Zier wurde die Affinität zur digitalen Welt nicht in die Wiege gelegt. „Ich bin da hineingerutscht, und es hat Spaß gemacht“, so beschreibt er seinen Einstieg in den Kosmos der Einsen und Nullen über ein Trainee-programm bei HP. „Ich saß in einem Großraumbüro und habe den erfahrenen Kollegen zugeschaut und zugehört.“ Neben den ganzen Schulungen habe er sich so sehr viel zusätzliches Know-how im Vertrieb aneignen können. „Das war die beste Schule“, meint Zier heute.

Vom Abitur bis dahin war es aber ein etwas längerer Weg: Zunächst will Zier – wie so viele in diesem Alter – erst einmal Geld verdienen. Er jobbt in einer kleinen Firma in Südhessen als Werkzeugmacher und Modellschreiner. Offensichtlich mit einem gewissen Talent, denn schon bald stellt man den Abiturienten an die CAD-Maschinen, die er schnell beherrschen lernt. Nach ein paar Jahren kehrt Zier zurück auf den klassischen Bildungsweg. Für sein Studium, das er sich dank des Ersparnen selbst finanziert, sucht er sich ganz bewusst eine Universität in Ostdeutschland aus. „Freiberg in Sachsen ist so klein, dass man abends in der Kneipe durchaus auf seinen Professor treffen kann – und von dem will man dann nicht gefragt werden, warum man am Morgen nicht in der Vorlesung war.“ Ein konsequent durchgezogenes Studium ist so gewährleistet. Er verlässt die Technische Universität, die sonst auf Maschinen- und Bergbauingenieure spezialisiert ist, als Diplom-Kaufmann und findet den Einstieg in die gerade boomende Computerindustrie.

### Transparenz muss gelernt werden

Seit rund vier Jahren ist Christopher Zier nun beim Schweizer Softwarelieferanten Luware, der sich auf Kundendienstlösungen im Umfeld von Microsoft-Produkten spezialisiert hat. Von Hamburg aus betreut er Kunden im deutschen Markt. Der Vertrieb habe sich gegenüber früher grundlegend gewandelt. „Mein Auto steht sich inzwischen mehr kaputt, als dass es durchs Fahren abgenutzt wird“, sagt Zier, für den aber nach wie vor die persönlichen Kontakte gerade am Anfang einer Geschäftsbeziehung wichtig bleiben: „Es ist ja nach wie vor ein Geschäft zwischen Menschen, bei denen der ‚Nasenfaktor‘ eine wichtige Rolle spielt.“

Zier sieht in der Digitalisierung einen großen Treiber für Wirtschaft und Gesellschaft: „Unser Kommunikationsverhalten

ändert sich und auch die Technologie dahinter wandelt sich.“ Gemeint sind damit nicht nur die persönlich genutzten Endgeräte. Klassische Telefonanlagen, so Zier, hätten inzwischen ausgedient – Microsoft oder Cisco träten an die Stelle bisheriger Hardwarelieferanten. „Wir nutzen selbst seit Langem Skype for Business. Unsere Kunden sehen damit auf unserer Website jederzeit, ob wir gerade anwesend und bereit für ein Gespräch sind.“ Derartige Transparenz am Arbeitsplatz könne man nicht einfach überstülpen, glaubt Zier: „Man muss natürlich lernen, damit umzugehen, denn auch mein Chef kann ja jederzeit sehen, ob ich in meinem Homeoffice gerade an meinem Schreibtisch bin oder nicht.“ Die Transparenz ist auch ein wichtiger Punkt bei der Nutzung der HoloLens im Call Center – eben die Entwicklung, für die Luware jetzt ausgezeichnet wurde.

Die HoloLens ist eine so genannte Mixed Reality-Brille, bei der Bilder und Daten virtuell in eine reale Umgebung eingespielt werden. Bei der Luware-Anwendung sind die Nutzer Supervisor, die in Contact Centern Teams von Kundenberatern steuern. Die Brille bietet Funktionen, die sonst zum Standard eines Supervisor-Dashboards gehören, also Mithören, Teilnehmen am Gespräch oder Einflüstern sowie das Monitoring der einzelnen Agents. War der Teamleiter bislang durch sein Dashboard quasi angebunden, kann er nun interaktiv am Geschehen teilnehmen und in unmittelbarer Nähe der Agents agieren. Dazu werden ihm die Kennzahlen jedes einzelnen Arbeitsplatzes in die Brille gespiegelt, Engpässe und Probleme sind unmittelbar sichtbar und können mit Farbcodes hinterlegt werden. So können alle relevanten KPIs dargestellt werden.

### Digitalisierung bedeutet ständige Weiterentwicklung

Aber die HoloLens hat heute noch nicht ihr volles Potenzial an Möglichkeiten erreicht, wie Christopher Zier bestätigt: „Wir hätten gerne noch eine Gesichtserkennung integriert, damit wir auch bei freier Platzwahl im Center die Agents automatisch zuordnen können.“ Und auch die Darstellungsmöglichkeiten seien noch nicht optimal, denn das Fenster zur Anzeige der Daten sei noch vergleichsweise klein.

Dass diese Form der Technologienutzung gerade von Menschen, die mit

George Orwell aufgewachsen sind, kritisch begleitet wird, liegt in der Natur der Sache. Hinweise auf einen eventuell einzuschaltenden Betriebsrat lächelt Zier nur vordergründig mit dem Hinweis weg, Luware als Unternehmen aus der Schweiz habe damit kein Problem. Für ihn ist die Gefühlslage der Agents durchaus ein Thema: „Es ist im Wesentlichen eine Frage des Vorgesetzten und seines Verhaltens: Gibt er mir als Agent das Gefühl, dass ich überwacht werde, oder habe ich den Eindruck, er will mir helfen und mich unterstützen, wenn es ein Problem gibt?“ Man dürfe nicht nur die Technik an sich als kritisch ansehen, denn Möglichkeiten zur Überwachung gäbe es immer; dafür brauche man die Datenbrille nun wirklich nicht, so Zier. „Es ist auch hier wieder eine Frage, wie der Mensch mit den technisch gebotenen Optionen umgeht.“

Es gibt jedoch auch noch andere Aspekte, die skeptisch gesehen werden. Jeder müsse für sich selbst entscheiden, ob diese Hardware für ihn richtig sei, meint Isabella Martorell Nassl, Head of Operations bei der Versicherungskammer Bayern und letztjährige Gewinnerin beim CAT-Award. Sie saß 2018 in der Fachjury, die Luware zum Sieger kürte. Es stellt sich für sie eine durchaus pragmatische Frage: „Man muss schon wissen, ob man immer mit einer Datenbrille herumlaufen möchte.“

### Votum einer kombinierten Jury

Erstmals wurde beim diesjährigen CAT-Award auf der CCW in Berlin ein neues Bewertungsverfahren angewendet: Die Nominierten stellten sich und ihre Innovation sowohl der Fachjury als auch dem Publikum in einem kurzen Vortrag selbst vor. Danach gab es die Möglichkeit zur kritischen Nachfrage. Der Sieger wurde aus dem Votum der beiden Gremien ermittelt.

Jurymitglied Isabella Martorell Nassl sieht in der Kombination aus Fach- und Publikumsurteil ein zukunftsweisendes Modell: „Es war ein wenig wie mit der Digitalisierung, mit der wir uns fachlich beschäftigt haben: Es war ein Versuch – und ich glaube, dass es ein geglückter war.“ Allerdings sieht sie auch Verbesserungsbedarf bei der Juryarbeit: „Natürlich waren wir auf die Kandidaten vorbereitet und haben uns vorher Fragen überlegt. Dennoch glaube ich, dass wir noch mehr in die Tiefe gehen müssen.“ Das brauche zwar mehr Zeit, sei aber im Sinne der Sache für Jury und Publikum notwendig.

## CAT-AWARD 2019



Im nächsten Jahr wird der CAT-Award für die Call Center-Manager des Jahres aus Deutschland, Österreich und der Schweiz bereits zum 19. Mal verliehen. CallCenterProfi hat die Bewerbungsunterlagen und allgemeine Informationen zur Bewerbung, Nominierung und Verleihung schon für 2019 aktualisiert. Damit ist die neue Bewerbungsrunde eingeleitet. Alle Details zur höchsten personenbezogenen Auszeichnung im Call und Contact Center-Segment sowie die „Hall of Fame“ aller bisherigen Gewinner unter: [www.callcenterprofi.de/cat-award](http://www.callcenterprofi.de/cat-award) oder Scannen Sie den QR-Code rechts mit Ihrem Smartphone.



Auch Christopher Zier hat die Kombination aus Fachjury und Publikum überzeugt: „Wenn Fachleute zusammensitzen und ein Urteil fällen, dann geschieht das meist hinter verschlossenen Türen. Und weil die Transparenz fehlt, kann das schnell einen gewissen Beigeschmack bekommen – auch wenn intern alles völlig in Ordnung abgelaufen ist.“ Durch die zusätzliche Publikumseinbindung und die damit verbundene Offenheit falle dieser Kritikpunkt weg. Wer bei dieser Form als Sieger hervorgehe, der habe offensichtlich die Juroren und das Publikum in der Breite und in der Tiefe überzeugen können.

Zier erlebte die Präsentation trotz aller vorhandenen Erfahrung als Herausforderung: „Da sitzt schließlich eine dreistellige Zahl an Personen im Saal – und alle sind vom Fach.“ Zudem habe er als letzter der drei Nominierten präsentiert und festgestellt: „Die anderen Kandidaten waren extrem gut vorbereitet und hatten zu jeder Frage Zahlen, Daten und Fakten bereit.“ Sein Vorteil: „Ich hatte ein Stück

Hardware dabei – das konnte man sehen und begreifen.“ Damit sei es leichter gewesen, bei den Zuhörern eine Vorstellung zu erzeugen, als allein mit abstrakten Fakten. Im Übrigen habe auch das Publikum selbst das neue Format gut angenommen und sich sehr gut eingebracht.

### Kundensicht und einfache Technik

Dass Luware mit dem Einsatz virtueller Realität letztlich als Sieger hervorging, ist für Martorell Nassl die richtige Entscheidung: „Hier gab es tatsächlich etwas, das neu war, aber wiederum nicht so technisch, dass es ohne Informatikstudium nicht zu verstehen gewesen wäre.“ Bei den diesjährigen Kandidaten ist laut Martorell Nassl die Kundensicht etwa zu kurz gekommen. Daher empfiehlt sie potenziellen Bewerbern im kommenden Jahr: „Innovationen sollten die Customer Journey im Blick behalten.“ Man müsse nicht immer das Rad neu erfinden, sondern eventuell nur etwas ein klein wenig anders machen und sein digitalisiertes Denken auf

den Nutzen für den Kunden ausrichten.

Und auch Christopher Zier neigt dazu, nicht die Technik an sich so sehr in den Vordergrund zu stellen: „Man darf nicht gleich zu einer neuen Technologie Ja oder Nein sagen, viel wichtiger ist doch die Antwort auf die Frage: ‚Wie kann ich das sinnvoll einsetzen?‘“ Manchmal könne weniger durchaus mehr sein. Am Beispiel der aktuell allgegenwärtigen Bots lasse sich das gut zeigen, glaubt Zier: „Wenn ich ein Passwort vergessen habe, dann reicht mir eine Maschine, um das Problem zu lösen; ist es etwas Komplizierteres, dann brauche ich heute dafür einen Menschen – und morgen sicher auch noch.“ Technische Lösungen seien immer dann sinnvoll, wenn sie nicht unbedingt zu einem zusätzlichen Nutzen, aber zu einem einfacheren Nutzen führten. „Das sollten auch die Kandidaten beherzigen, die sich um einen Award wie diesen bewerben“, rät Christopher Zier.

Holger Albers



Quelle: © Luware

Mit der HoloLens auf dem Kopf hat der Supervisor die wichtigsten Kennzahlen seiner Mitarbeiter stets vor Augen. Die Hardware ermöglicht es ihm, seinen Aktionsradius – weg vom PC, hinein in die Fläche – zu vergrößern.

EA  
Flexi-Abo