



Vainchas: Reorganis



Marina Grun, Call Center-Leiterin bei der Schweizerischen Post, Swiss Post International und diesjährige Gewinnerin des CAT-Awards 2003 für die Schweiz.

CAAt-Award-Gewinnerin Schweiz

Bei der Call Center World 2003 in Berlin wurden zum vierten Mal die begehrten „Oscars“ der Call Center-Branche verliehen. Als Call Center-Managerin des Jahres wurde durch die internationale Jury Marina Grun aus der Schweiz vom Customer Service Center der Swiss Post International (SPI) gewählt.

Swiss Post International bietet verschiedene Produkte im internationalen Waren- und Dokumentenversand an. Für das Erbringen dieser Dienstleistungen arbeitet SPI mit ausländischen Postorganisationen sowie mit Vertriebspartnern zusammen. Der Verkauf und die Beratung der SPI Produkte kann via Poststelle, Verkauf SPI, Verkauf Briefpost, Verkauf Paketpost, sowie über den SPI Customer Service erfolgen. In der Nachkaufphase kann es zu Be-

schwerden und Nachforschungen bei verschiedenen internen (Paket-, Express- und Briefpost der Schweizerischen Post) sowie externen Partnern (ausländische Postverwaltungen, TNT Swisspost, General Parcel, etc.) kommen, welche auch Haftpflicht-Leistungen und Regressforderungen nach sich ziehen können. Unter dem Stichwort Kundenkontakte (interne und externe) ist zunächst die Beratung über die gesamte SPI Dienstleistungspalette anzuführen, aber auch Track

& Trace-Anfragen, Anfragen über Ein- und Ausfuhrbestimmungen, Zollformaliäten, Postcode Anfragen und Kundenreklamationen sowie Anfragen über den Stand einer Nachforschung. Ein Beispiel aus dem eigens produzierten Video des Teams: Ein Hochzeitskleid, welches nach Portugal verschickt wurde, ist wenige Tage vor dem großem Tag noch nicht vor Ort. Die Customer Service-MitarbeiterInnen klären die Situation ab, unternehmen die notwendigen Schritte und können schließlich der erleichterten Braut und der Absenderin den rechtzeitigen Empfang der Sendung bestätigen. Die Dienstleistungen von SPI Customer Services in Bern können sich heute sehen lassen: Sowohl bezüglich der Qualität, Effizienz und

ation als Chance

Hohe emotionale- sowie soziale Stressfaktoren wurden durch diese Ankündigung freigesetzt. Dieses Ereignis hat viele Existenz- und Verlustängste bei den SPI CS MitarbeiterInnen ausgelöst. Aber auch die neue Größe des SPI Customer Services vermittelte Angst und Unbehagen. In einem „unpersönlichen Call Center“ wollte keiner dieser Spezialisten arbeiten.

Die Betroffenen werden zu direkt Beteiligten

Durch die Integration neuer Aufgaben und die Schaffung neuer Stellen konnte Marina Grun den betroffenen MitarbeiterInnen eine Stellung anbieten. In speziell auf die Situation zugeschnittenen Workshops und anlässlich intensiver Personalgespräche, sind die SPI CS MitarbeiterInnen vom Status „Betroffene“ zum Status „Beteiligte“ geführt worden. Unglaubliche Energien sind dabei erweckt worden. Die „Beteiligten“ ergriffen die Chance, ihr neues Aufgabengebiet

Kundenzufriedenheit, aber auch bezüglich der Quantität und Erfüllung der budgetierten Vorgaben kann SPI auf seine Customer Services stolz sein. Der Weg zum Status quo war allerdings nicht einfach.

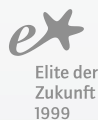
Die Unsicherheiten in der Neuausrichtung

Auf Grund eines Konzernentscheides ist die Schweizerische Post ein Joint Venture mit TNT Schweiz per Juni 2001 eingegangen. Der Businessplan

forderte die Auslagerung des EMS/Urgent Kurier-Services von SPI Customer Service zu der neuen Partnerfirma TNT Swiss Post in Buchs/AG. Direkt betroffen von dieser Restrukturierung waren zehn MitarbeiterInnen von SPI CS, sowie die Strukturen und Organisation des SPI Customer Service. Die SPI CS MitarbeiterInnen sind im Januar 2001 an einem Info-Anlass erstmals über das Ausmaß der Reorganisation, Neuausrichtung des SPI Customer Services informiert worden.



Ausgezeichnete Qualität!



- buw customer care operations
- buw customer care consult
- buw customer care academy
- buw human resources consult
- buw technology consult
- buw management consult



Durch die angenehme Arbeitsatmosphäre und das Ambiente im SPI Customer Service-Team fühlen sich alle Mitarbeiter wohl.

mitzugestalten, dabei Prozesse zu erarbeiten und Teamaspekte miteinzubeziehen. Auch die Umschulungen zu professionellen Call Center-Agents in einem neuen Fachgebiet wurden motiviert angegangen und erfolgreich abgeschlossen. Ein Wochenend-Telefonseminar hat dem „neuen“ Customer Care Services-Team zu fachlichen Kompetenzen, aber auch zur Teamentwicklung maßgeblich beigetragen. Das neue Customer Care Fach-Team war geboren.

Zur Einweihung und Taufe des neuen SPI Customer Care Services haben die MitarbeiterInnen innerhalb kürzester Zeit bildlich festgehalten, wie sie diese Reorganisation empfunden haben. Wie sie sich von den alten Strukturen verabschiedet haben und zugleich die neuen willkommen heißen. Das Vorstellen ihres neuen Aufgabengebietes war ein Thema, doch auch soziale Aspekte wurden in den Vordergrund gesetzt. Die Customer Care Services-Taufe wurde mit einer Tombola abgerundet, deren Erlös einer behinderten Wohn- und Arbeitsgruppe zugute kam.

Am 1. Juli 2001 standen die CCS-MitarbeiterInnen schon weit vor der Öffnungszeit energiegeladener und voller freudiger Erwartung auf die ersten Kundenanrufe auf dem Teppich. Dem

erfolgreichen Start einer neuen Ära stand nichts mehr im Wege. Sogar die Infrastruktur, Informatik und Telefonanlage waren on time einsatzfähig.

Beispielhafte Integration und Kommunikation

Die SPI Customer Service-Leitung und das Team leben heute ihre Philosophie durch Offenheit gegenüber multikulturellen Aspekten (zahlreiche Kulturen und Sprachen werden hier zum Vorteil des Unternehmens verschmolzen) und dem Miteinbezug von leistungsverminderten Menschen. Denise Lauener (24 Jahre, Rollstuhlfahrerin, körperliche Behinderung seit Geburt, kaufmännische Ausbildung) feierte am 1. Dezember 2002 ihr einjähriges Jubiläum bei SPI CS.

Die Integration im multikulturellen Team und in der Arbeitswelt hat gut geklappt. Multikulturelles Denken und Handeln, offene und transparente Kommunikation, fordern und fördern der MitarbeiterInnen, Personalzufriedenheit durch intrinsische Motivationsfaktoren, Kundenzufriedenheit durch qualifizierte, kundenorientierte und motivierte MitarbeiterInnen, Teamorientierung („gemeinsam sind wir stark“).

Mit dieser Philosophie führt Marina Grun den SPI Customer Service. Je-

des Jahr begleitet das Team ein eigens erarbeitetes SPI CS Team-Motto. Das im Januar 2001, anlässlich des Infoanlasses, Neuausrichtung, von den SPI Customer Service MitarbeiterInnen erarbeitete SPI CS Team Motto: „Vainchas“ (Rätoromanisch „wir packen's, let's go!“), hatte das Team das ganze Jahr 2001 begleitet und mental gestärkt. Im Jahr 2002 hieß das Motto „Einer für alle, alle für Einen“. Unter diesem Motto produzierten vier MitarbeiterInnen nebst dem Daily Business einen Film, in welchem sie den SPI Customer Service präsentieren. Die starke Identifikation und Motivation aller SPI CS MitarbeiterInnen kommt hier klar zum Ausdruck. Nicht zuletzt trägt zum Wohlbefinden der ArbeitnehmerInnen auch das angenehme Ambiente bei. Für die Einrichtung und optimale Ergonomie am Arbeitsplatz war die Firma ZKD in Kleindötingen zuständig. Die Philosophie dieser Firma ist die Bewegung am Arbeitsplatz und hat demnach ihr Sortiment ausgerichtet, was auch beim SPI CS-Team positiv eingeschlagen hat. Alois Schneider, Verkaufsleiter bei der ZKD, war zusammen mit der Teamleiterin Silvia Martone auch der Initiator der CAT-Anmeldung. Er hat die Reorganisation vom SPI CS hautnah miterlebt und tiefgründige Eindrücke mitgenommen. ■

Simone Fojut

Simone.Fojut@Bertelsmann.de

Im Focus

Die Schweizerische Post

Swiss Post International
Customer Service
Viktoriastraße 21
3030 Bern

Servicezeiten: Montag - Freitag
von 8 bis 18 Uhr

Tel : 0800 888 777
(für Anrufer aus der Schweiz)
Tel.: +800 888 777 00
(für internationale Anrufe)
E-Mail: infosp@post.ch
www.swisspost.ch