

Postbus – Da geht was weiter!

CAAt-Award-Gewinner Österreich

Bereits zum vierten Mal wurde in diesem Jahr der Call Center Manager Award auf der Call Center World 2003 in Berlin vergeben. Für Österreich nahm Robert Sluka von der Österreichischen Postbus AG in Wien die geehrte Trophäe entgegen. Bereits Ende August werden die Gewinner an der weltweiten Verleihung in Chicago teilnehmen zum Call Center Manager of the year.



Robert Sluka leitet seit drei Jahren die telefonische Fahrplanauskunft des Unternehmens Österreichische Postbus AG in Wien.



Foto: Management Circle

Der Slogan der Österreichischen Postbus AG: „Postbus - da geht was weiter“ beschrieb in diesem Jahr ganz besonders die Leistungen des CAAt Award-Gewinners Robert Sluka. Er nahm in Berlin die begehrte Trophäe für seine herausragenden Leistungen als Call Center-Manager entgegen.

Reorganisation zu einem modernen Call Center

Die telefonische Fahrplanauskunft der Postbus AG betreut Kunden in diversen Regionen Österreichs. Telefonische Anfragen laufen zentral im Call Center in Wien auf. Die Anfragen der Kunden reichen von simplen Auskünften über Postbusverbindungen bis hin zu Anfragen von Touristen aus aller Welt, die eine gesamte Reiseroute durch Österreich mit dem Postbus planen möchten. Lange Zeit bestand das Call Center aus sechs Be-

„Nur ein Mitarbeiter der sich wohl fühlt und merkt, dass er ein wichtiger Teil des Unternehmens ist, vermittelt dieses Gefühl auch den Kunden, und steigert damit auch die Zufriedenheit des Kunden.“

amten, die ohne Aufsicht und direkten Vorgesetzten ihrer Tätigkeit freinachgingen. Der Service war ungenügend und Servicelevel ein Fremdwort. Mit der Übernahme von Robert Sluka änderte sich das. Die Abteilung wurde umstrukturiert und die Servicenummer (1/ 71101) als feste Nummer etabliert.

Hauptziel war die Steigerung der Kundenzufriedenheit, des Servicelevels und des firmeninternen Images.

Steigerung der Kundenzufriedenheit

Die Strategie um diese Ziele zu erreichen erfolgte auf unterschiedlichen Ebenen. Der Mitarbeiter war ein zentrales Element der Reorganisation. Vor allem die Leistungsbereitschaft der bisherigen Mitarbeiter sollte gesteigert werden und ein Umdenken im Sinne eines richtigen Service am

Kunden stattfinden. Aber auch der Aufbau eines neuen erweiterten Teams sollte umgesetzt werden. Zu den vorherigen Beamten wurden neue junge Mitarbeiter eingestellt, die Altersstruktur änderte sich massiv. Ein Team aus den unterschiedlichen Mitarbeitern zu formen war am Anfang keine leichte Sache. Denn das Misstrauen gegenüber dem Neuen war enorm, gerade bei den alt eingesessenen Beamten. Das hat sich heute verändert. Aus dem alten Team arbeitet nur noch ein Beamter im Call Center. Die personelle Umstrukturierung zeigte in diesem Jahr auch bereits wirtschaftliche Erfolge. Die Mitarbeiter im Call Center verdienen jetzt etwa 20 Prozent mehr, die Personalkosten konnten aber im gleichen Zuge um 30 Prozent gesenkt werden.

Unterstützung durch neue technische Ausstattung

Die technische Struktur war eine weitere Herausforderung. In der alten Struktur des Call Centers wurde noch ganz klassisch aus Kursbüchern beauskunftet. Eine Umstellung auf Computer erfolgte, was sich gerade für das alte Team als schwierig herausstellte und eine große Umstellung mit sich brachte. Doch mit der neuen technischen Ausstattung können gerade die sonst so komplizierten Busverbindungen mit mehrmaligem Umstiegen schneller und effizienter gelöst werden. Folge waren kürzere → →



Im Focus

Österreichische Postbus

Österreichische Postbus AG
Erdberger Lände 36-48
1030 Wien

Servicezeiten: 07 - 20.00 Uhr
(Sieben Tage die Woche)

Tel.: 01/71101
(für Anrufer aus Österreich)
Tel.: +43-1-71101
(für internationale Anrufer)
E-Mail: Robert.Sluka@postbus.at

sales response
Direktmarketing

Call Center gesucht!

Sie haben Outbound-Erfahrung und CC-Know-How?

Wir

Wir haben Call Center Produkte
Lotto, Lotterie, Abo, usw.
Wir schulen, trainieren und coachen Sie!

Kontakt

Wir sollten uns kennenlernen!

Salesresponse Direktmarketing GmbH
Bahnhofstraße 22, 55278 Selzen/Mainz
Telefon: +49 (0) 6737-809775
Telefax: +49 (0) 6737-809781
Mobil: +49 (0) 151-14255105
E-Mail: kontakt@salesresponse.de
Internet: www.salesresponse.de

Beantwortungszeiten und eine Steigerung des angestrebten Service levels von 80:20.

Zu Beginn fehlte es sogar an einem typischen Warteschleifenmanagement. Selbst die Musik für die Warteschlange musste erst eingeführt werden.

Internes Marketing zur Imagebildung

Das interne Image des Call Centers und dessen Anerkennung fehlten gänzlich. Die Vorurteile waren klassisch wie „im Call Center hebt keiner ab“ und „was machen die im Call

Center überhaupt“. Aussagen gegen die am Anfang nur sehr schwer anzukommen war. Es musste Überzeugungsarbeit geleistet werden durch sehr viele Gespräche und Einladungen zur Besichtigung des Call Centers. So konnte das Image entschieden verbessert werden. Und auch die Akzeptanz nahm intern zu. Nachdem die Auskunft zunächst dem Bereich „Verkehr“ zugeordnet war, gehört das Call Center heute zur Marketingabteilung. Ein wichtiger Schritt in diese Richtung war auch die neugeschaffene Kolumne in der Mitarbeiterzeitschrift „Scheinwerfer“ der Postbus AG. Diese Zeitung erscheint sechs Mal im Jahr. Die Kolumne beschreibt die Arbeit des Call Centers, erzählt aber auch nette Anekdoten mit Kunden. So wollen die Kunden wissen, wieviel Hubraum ein Postbus hat, wie hoch eine bestimmte Brücke ist, oder Kunden vergessen ihre Sachen im Bus und bitten im Wiener Call Center um Hilfe. Auch Routenplanungen aus dem fernen Australien werden beantwortet. Da wundert es nicht, dass in den Stellenanzeigen des Call Centers als Eigenschaft auch Humor gesucht wird.

Gute Ortskenntnis der Mitarbeiter

Das Auskunftsdienst im Call Center nicht unbedingt eine einfache Aufgabe sein muss, zeigt auch, dass ein Agent des Postbus Call Centers in der Regel fünf Monate benötigt um wirklich fit im Umgang mit Kunden zu werden. Nicht nur die einfache Weitergabe von Abfahrtszeiten gehört zu

den Aufgaben der Mitarbeiter, vielmehr muss auch eine genaue Ortskenntnis vorhanden sein. Denn der Kunde kennt oft nur den Straßennamen, aber oft tragen die Haltestellen einen ganz andere Bezeichnung. Vor allem da das Call Center ja für gesamt Österreich tätig. Da auch viele Informationen auf den ersten Blick nichts mit dem beauskunfteten zu tun haben, war es sehr wichtig eine einheitliche Struktur in der Informationsweitergabe zu schaffen. Denn einheitliche Richtlinien gab es zunächst nicht. Die Betreuung des Kunden war zunächst sehr unterschiedlich.

Dienstleister über die Grenzen Wiens hinaus

Diese große Ortskenntnis über ganz Österreich haben sich auch immer mehr regionale Auskunftssellen zu Nutze gemacht. Die Serviceleistung hat sich im Unternehmen Postbus herumgesprochen. Heute leiten über sieben regionale Postbusstellen ihre Auskunftsnummern direkt auf das Call Center in Wien.

Die Wandel von der reinen Telefonauskunft zu einem echten Service Center ist bereits vollzogen. So werden auch immer mehr E-Mails in Wien beantwortet.

Ergebnis der Umstrukturierung ist heute ein hohe Kundenzufriedenheit. Doch die Kunden sind nicht nur zufrieden, sondern haben sich zu echten Stammkunden entwickelt. Das Ziel der Kundenbindung wurde erfolgreich realisiert. ■

Simone Fojut

simone.fojut@bertelsmann.de

Termine

Wollen Sie im nächsten Jahr auch dabei sein?

Dann bewerben Sie sich schon jetzt für den Call Center Manager Award 2004 unter www.callcenterprofi.de

oder eine E-Mail an: callcenterprofi@bertelsmann.de

Die Preisverleihung findet am 10. Februar 2004 im Rahmen der Call Center World in Berlin statt.

Der Gewinner nimmt auch an der weltweiten Call Center Manager of the Year Verleihung in Chicago teil.

GADIMA

Privatadressen mit Anruferlaubnis?

Sie benötigen für Ihr Call-Center aktuelle, dialogfähige Adressen von Privatpersonen?
Speziell für Outbound-Telefonie bei Promotionaktionen generiert?

Wir haben aktuellen Adressbestand und produzieren Ihren Adressbedarf bundesweit, jede Woche neu.

Nähere Infos erhalten Sie unter:

GADIMA INTERNATIONAL FON +49 (0)2171-902-0
GESELLSCHAFT FÜR DIREKTMARKETING MBH ANSPRECHPARTNER: GUIDO KÖPPEN

Call Center Management

professionell und erfolgreich

Call Center und Kundenservice von A - Z

Günter Greff, Simone Fojut
**Das ABC des
Call Center Management**
Die wichtigsten Fachbegriffe
rund um Call Center
und Kundenservice
2. Aufl. 2003. 176 S.
Geb. EUR 29,90
ISBN 3-409-21424-0

„Das ABC des Call Center Management“ ist das umfassende Nachschlagewerk zur Call-Center-Terminologie: die wichtigsten Fachbegriffe, die häufigsten Abkürzungen und die gebräuchlichsten englischen Ausdrücke werden kurz und verständlich erklärt.

Experten aus Wissenschaft und Praxis beschreiben Strategien und Erfolgsfaktoren für den Aufbau und Betrieb von Customer Care Centern. Konkret zeigt dieses Buch, wie sich unter optimierten Prozessen, geeigneten Organisationsformen, professionellem Personalmanagement und moderner Technik die Effizienz im Management von Kundenbeziehungen deutlich steigern lässt.



Das komplette Outbound- Wissen aus einer Hand

Rainer Krumm, Christian Geissler
Outbound-Praxis
Aktives Verkaufen am Telefon
erfolgreich planen und umsetzen
2003. 251 S. Geb. EUR 38,00
ISBN 3-409-12382-2

Dieses Praxisbuch fasst erstmals alle Aspekte des Outbound zusammen und präsentiert sie leicht verständlich für Call-Center-Leiter, Teamleiter und Trainer. Fragen der Auswahl und Qualifizierung von Outbound-Agenten und des Mitarbeitermanagements werden ebenso behandelt wie die verkaufsorientierte Gesprächsführung im Outbound.



Kundenkontakte im Customer Care Center optimal managen

Bullinger, Hans-Jörg /
Bamberger, Rainer /
König, Anne (Hrsg.)
**Customer Care Center
professionell managen**
Strategien - Erfolgsfaktoren
- Praxisbeispiele
2003. 275 S. Geb. EUR 42,00
ISBN 3-409-12357-1

► **Bestell-Coupon per Fax: 0611. 78 78 - 412**

Bitte kopieren und faxen!

Ja, ich bestelle zur sofortigen Lieferung:

___ Ex. Greff/Fojut, **Das ABC des Call Center Management**
2. Aufl. 2003. Geb. EUR 29,90 ISBN 3-409-21424-0

___ Ex. Krumm/Geissler, **Outbound-Praxis**
2003. Geb. EUR 38,00 ISBN 3-409-12382-2

___ Ex. Bullinger/Bamberger/König (Hrsg.),
Customer Care Center professionell managen
2003. Geb. EUR 42,00 ISBN 3-409-12357-1
zuzüglich Versand EUR 3,26

Erhältlich im Buchhandel oder beim Verlag.
Änderungen vorbehalten. Stand: März 2003.

Name, Vorname

Firma

Straße (bitte kein Postfach!)

PLZ/Ort

Datum, Unterschrift

221 03 004

Besuchen Sie unseren
Bookshop: www.gabler.de

Gabler Verlag
Abraham-Lincoln-Str. 46
65189 Wiesbaden
Fax 0611. 78 78 - 412

