



Das Call Center des Dienstleisters dicall in Kalsdorf bei Graz betreut neben den Kunden des Logistikunternehmens Gebrüder Weiss auch mittelweilige Kunden aus der Telekommunikations-, Pharma- und Stahlbranche.

Die neue Stärke des Logistikgiganten

CAAt-Award Österreich

Gudrun Scharler trat vor zwei Jahren ihren Posten als verantwortliche Call Center-Managerin bei der dicall an. Ihr Ziel damals: ein für die Logistikbranche einzigartiges Service Center zu etablieren. Seitdem hat sie einiges bewegt. Das Call Center arbeitet heute für viele unterschiedliche neue Kunden und das mit großem Erfolg.

Fachlich und persönlich geschulte Mitarbeiter haben einen großen Mehrwert für den Erfolg des Unternehmens.

Sie kommt sozusagen von „ganz unten“. Mit gerade 23 Jahren, mitten im Medizinstudium, stieß Gudrun Scharler auf das Angebot, als Call Center-Agent anzufangen. Und blieb der Branche treu. Sieben Jahre später ist die zierliche Frau „ganz oben“: Chefin des Telemarketing-Dienstleisters dicall aus Kalsdorf bei Graz. Ausbilderin. Seminarleiterin. Und nun Preisträgerin: Sie erhielt den CAT-Award als „Call Center-Manager

des Jahres“ 2004 für Österreich. Die Jury zeichnete sie für den erfolgreichen Ausbau von dicall aus: Noch vor zwei Jahren, so Scharler, war das Call Center des Logistikgiganten Gebrüder Weiss „das typische Front Desk eines spezialisierten Dienstleisters“.

Entwicklung zum professionellen Call Center

Der Wandel trat ein, als aus den „netten Telefondamen“ hochwertige

Spezialisten wurden, die mittlerweile den gesamten Customer Care Service des Konzerns eigenständig betreuen.

Das so entstandene Servicezentrum ist nach Meinung der Call Center-Managerin in der Logistikbranche einzigartig. Die Agenten haben die Software der Logistik auf ihrem Monitor, sodass sie in Bestellungen und Zustellvorgänge eingreifen können, ohne die eigentlich zuständige Fach-



Interview

CCP: Headset statt Stetoskop. War der Wechsel gewöhnungsbedürftig?

Scharler: Ich bin ja eher zufällig auf die Möglichkeit gestoßen, während des Studiums als Call-Center-Agent zu arbeiten. Die Branche hatte in der Öffentlichkeit ein eher negatives Image, aber ich habe gerne mit Menschen zu tun und hatte insofern keine Berührungängste, eine ausreichende Schulung erhielt ich ebenfalls. Mitunter war es schwer, geduldig und freundlich zu bleiben, wenn mir am Telefon wüste Beschimpfungen entgegenschleudert wurden. Ich habe gelernt, dass man so etwas nicht persönlich nehmen darf. Mir hat es ausgesprochen Spaß gemacht, als Agent zu arbeiten.

CCP: Mittlerweile bilden Sie künftige Agents selbst aus: klassische Schulung, aber auch Führungs- und Persönlichkeitsentwicklung.

Scharler: Es war mehr oder weniger ein Sprung ins kalte Wasser. Eine erste Trainerausbildung hatte ich bereits, aber sie anzuwenden kam mir nicht in den Sinn. Bis man mich bei meinem damaligen Arbeitgeber fragte, ob ich es probieren wollte. Ich gestehe, ich habe vor Seminarbeginn total gezittert, aber dann hat es wunderbar funktioniert.

Heute, nach mehr als 600 Teilnehmern, die ich geschult habe, ist die einstige Nervosität einer angenehmen Spannung gewichen: Wie werden die Teilnehmer mit den Inhalten umgehen, wer sitzt als Teilnehmer in meinen Seminaren, wie werde ich von der Gruppe angenommen ...

CCP: Die CAT-Jury begründete die Auszeichnung u. a. mit den Qualifizierungsmaßnahmen, die Sie bei dicall eingeleitet hatten. Wie wichtig ist die Ausbildung?

Scharler: Je besser die Mitarbeiter fachlich und persönlich geschult sind, umso mehr werden sie dem Unternehmen gegenüber loyal sein und Kunden gegenüber repräsentativ auftreten können. Zudem haben wir darauf geachtet, dass unsere Agents die Arbeit der anderen Konzernabteilungen kennen – so haben beispielsweise unsere Mitarbeiter die Zustellfahrer begleitet, einfach um mal deren Aufgabenfeld beobachten zu können. Da sich die Aufgaben und Abläufe mit neuen Produkten natürlich ändern, brauchen wir permanent Schulungen.

CCP: Wie kam es überhaupt zu Ihrem Wechsel zu dicall?

Scharler: Gebrüder Weiss wollte ein (internes) Call Center aufbauen, und da bin ich neugierig geworden. Zudem faszinierte mich der Gedanke, sozusagen bei Null anzufangen. Außer einem kantigen, wackligen Tisch und einer Topfpflanze stand nichts in unserem zukünftigen Büror-



Call Center-Leiterin des Telemarketing-Dienstleisters dicall Gudrun Scharler (österreichische Gewinnerin des CAT Awards in 2004).

raum. Wir stellten 18 Leute ein und übernahmen die Kundenbetreuung vom Paketdienst, der sich daraufhin mehr der eigentlichen Auslieferung widmen konnte. Mittlerweile hat man für uns ein eigenes Stockwerk dazugebaut, und unser Mitarbeiter- und Kundenstamm ist enorm gewachsen.

CCP: Konzernintern hatten Sie zu Anfang Akzeptanzschwierigkeiten.

Scharler: Ich war oft entmutigt, nachdem ich festgestellt hatte, dass es Widerstand gegen ein konzerninternes Call Center gab. Wegen der fehlenden Schulung haftete uns konzernintern das Klischee „der freundlichen Damen“ an: Können nichts, sind aber am Telefon nett. Ich selbst war die einzige Managerin mit Call Center-Erfahrung im Führungsteam. Alle unsere Mitarbeiter waren ebenfalls konzernfremde Einsteiger – und schnell frustriert, weil sie eigentlich nicht mehr machen konnten, als pure Basisinformationen an die Kunden weiterzuleiten. Eine 80 Prozent Fluktuationsrate war die Folge. Wir waren in der Logistikbranche geboren worden, und es gab eine Un-



Interview

sicherheit in manchen Konzernabteilungen, wie bei jedem Change Prozess in einem Unternehmen, dass wir Spezialisten zustehende Aufgaben übernehmen würden – und das schlechter als diese. Die Konzernmitarbeiter konnten mit dem dehnbaren Begriff Call Center schlichtweg nichts anfangen.

CCP: Sie selbst waren die einzige Frau im Führungsteam. Ein Nachteil?

Scharler: Manchmal habe ich mir in der Tat gewünscht, als Mann geboren worden zu sein. Die Logistikbranche ist eine Männerdomäne. Man muss keine Feministin sein, um festzustellen, dass es in unserem Unternehmen sehr wenige Frauen in Führungspositionen gibt. Als Frau, die sich in einer Männerdomäne behaupten muss, merkt man sehr schnell, dass bis zur Gleichberechtigung der Frauen noch einiges getan werden muss.

CCP: Umso mehr dürften Sie sich über den CAT-Award gefreut haben.

Scharler: Die Auszeichnung ist eine Bestätigung meiner Arbeit und hat mich persönlich für alle Widrigkeiten der letzten vier Jahre entschädigt.

CCP: dicall hat darüber hinaus dreimal den österreichischen Teleperformance CRM Grand Prix gewonnen. Sehen Sie einen positiven Nebeneffekt für Ihr Unternehmen?

Scharler: Für die Kundenwerbung und das Feedback ja. Für unseren Auftritt nach innen wird es jedoch schwieriger. Denn die Fachabteilungen, die ja zweifellos exzellente Arbeit leisten – was nützt das beste Call Center, wenn die „dahinter“ liegende Qualität nicht stimmt – erbringen diese Leistung tagtäglich „im Verborgenen“. Und wir bekommen öffentlich Anerkennung und Preise. ■

abteilung zu Hilfe zu rufen oder diese nach dem Call zusätzlich informieren zu müssen. Für die Kunden kann der Pakettransport verfolgt werden. Unberührt bleiben davon Grundinfos, etwas aus den Bereichen Schadensabwicklung oder Export. Das Servicezentrum entwickelte sich darüber hinaus auf den Hauptkunden DPD (an dem wiederum Gebrüder Weiss beteiligt ist) hin, zu dessen Produkteinführungen werden nunmehr die dazu passenden Servicevarianten aktiv angeboten.

Gezielte Aufklärung in den eigenen Reihen

Das alles war nur durch umfangreiche Mitarbeiterschulungen möglich, sowohl im fachlichen als auch persönlichen Bereich, mit eigenen Coaches und Trainern.

Zugleich halfen Präsentationen und Workshops, den internen Widerstand einiger Konzernabteilungen abzubauen, die im neuen Tochterunternehmen eine qualitative Beschneidung ihrer Aufgabenfelder sahen. Scharler: „Den betroffenen Mitarbeitern der Fachabteilungen wurde das Call Center „live“ präsentiert, um ihnen den Nutzen einer vorerst quantitativen Entlastung vor Augen zu führen.“

Außerhalb des eigenen Unternehmens führt die CAT-Preisträgerin zudem Seminare zum Thema „Servicequalität am Telefon“ und „Proaktives Kundenverhalten“ durch. Ansprechpartner sind Speditionsmitarbeiter, aber auch zunehmend Seminarteilnehmer anderer Dienstleister. Die neue Professionalität des Call Centers dürfte ein Grund sein, weshalb dicall mittlerweile mehrere Neukunden aus der Stahl-, Gesundheits- und Telekommunikationsbranche hinzugewonnen hat, sowohl In- als auch Outbound (Potenzialanalysen, Telesales, Mailingnachfass).

„Ein erster Schritt, um langfristig auch außerhalb der Logistikbranche am Markt aufzutreten“, so Gudrun Scharler. Äußerer Lohn der Mühe: Das Call Center hat seit 2002 kontinuierlich den österreichischen Teleperformance CRM Grand Prix gewonnen. ■

Miguel Castro

Stellenanzeige

STELLENMARKT

Die Firmengruppe um die **"Hermes" Verwaltungs GmbH** gehört zu den großen Reiseveranstaltern Deutschlands. Wir veranstalten Flug- und Bus-Reisen im großen Stil. Das Erfolgs-Konzept: Einige wenige, aber sehr interessante Reise-Angebote mit hoher Kapazität zum supergünstigen Preis. Die Reisen werden über verschiedene, auch neue und außergewöhnliche Vertriebskonzepte verkauft. Neben der Zusammenarbeit mit einigen externen Callcentern, gründen wir nun in Magdeburg für den aktiven Verkauf (outbound) ein eigenes **Callcenter**.

Und dazu suchen wir

2 Geschäftsführer (m/w)

Wir suchen Sie! Sie sind Callcenter-Profi mit guten Referenzen? Sie besitzen hervorragende Führungs- und Motivations-Qualitäten? Sie denken und handeln unternehmerisch? Sie suchen eine neue berufliche Herausforderung?

Worauf warten Sie dann noch? Bauen Sie mit unserer Unterstützung ein modernes Callcenter auf. Leisten Sie Pionierarbeit. Wir bieten Ihnen eine krisensichere Führungsstelle und ein überdurchschnittliches, leistungsorientiertes Gehalt. Und wir garantieren Ihrem Unternehmen Vollbeschäftigung.

Auf Wunsch erhalten Sie die Möglichkeit, sich an Ihrem neuen Unternehmen als Gesellschafter finanziell zu beteiligen.

Ihre Bewerbung mit kurzem Lebenslauf sowie Bild richten Sie bitte an:

Frau Horstmann • "Hermes" Verwaltungs GmbH • Hauptstraße 12 • 33758 Schloß Holte-Stukenbrock
Telefon 0 52 07 - 988 277 • Fax 0 52 07 - 988 278 • horstmann@hermes-verwaltung.de