

[Frischer Wind aus Österreich]

CAAt Award Österreich

„Ich bin ein Teammensch“, sagt Carita Vallinkoski. Deshalb nehme sie den Preis eigentlich nur als Stellvertreterin entgegen. „Verdient hat ihn meine fabelhafte Mannschaft.“ Carita Vallinkoski hat den CAAt-Award 2001 für Österreich gewonnen.



Die österreichische CAAt-Preisträgerin Carita Vallinkoski.



Begonnen hat die ganz Geschichte als Überraschungsaktion. Claudia Gabler-Fadista dos Santos, Kommunikationsfachfrau, und Thomas Kloibhofer, Geschäftsführer des Competence Call Center (CCC), sind die Anstifter. Sie haben Carita Vallinkoski ohne deren Wissen beim Wettbewerb angemeldet. Von der Teilnahme erfuhr sie erst, als ihre Nominierung gemeinsam mit zwei weiteren österreichischen Bewerbern bereits im Call Center Profi veröffentlicht war. Die zierliche Blondine leitet als Projektmanagerin die klax.max. Serviceline. Diesen Informationsdienst bedienen 120 Agents rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. klax.max. gehört zu max.mobil, dem ersten privaten Mobilfunkbetreiber in Österreich. Das Unternehmen hat im Oktober 1997 unter dem Namen



klax.max. eine Prepaid-Karte am Markt platziert und sich damit einer echten kommunikativen Aufgabe gestellt. Das Produkt war neu, und die Interessenten hatten jede Menge Fragen zu der Handy-Wertkarte: Muss man sich anmelden? Ist eine Grundgebühr zu entrichten? Gibt es eine vertragliche Bindung? Und, und, und. Antworten erhielten sie von der klax.max.Serviceline unter der Rufnummer 06 76 / 20 30. Wer hier anrief, erreichte Carita Vallinkoski und ihr Startteam.

Die Anfänge der klax.max.Serviceline

Die quirlige Finnin war von Anfang an dabei. Das heißt, sie hat Konzept und Strategie der Zusammenarbeit zwischen max.mobil und dem Competence Call Center aktiv mitgestaltet. Das war sehr wichtig, denn max.mobil betreibt selbst zwei Call Center in Österreich, hatte sich jedoch entschieden, dieses Segment outzusourcen. Dazu hatten die Mobiltelefonierer im Juni 1997 das Projekt klax.max.Serviceline ausgeschrieben. Wegen des erwarteten hohen Anrufvolumens bewarben sich die Großen der Branche – aus Österreich und Deutschland. Die Ansprüche waren hoch: Neben der Kompetenz und der persönlichen Befähigung legte max.mobil Wert auf die Abwicklung des First und Second Level Supports im technischen Bereich. Konkret verfolgte das Unternehmen ein Ziel: Es wollte den besten telefonischen Kundenservice in der Mobilfunk-Branche bieten mit einer hervorragenden Erreichbarkeit



Vor einem großen Plenum im Berliner Estrel Hotel wurden die Gewinner des CAT-Award bekannt gegeben.

gestellten Kolleginnen und Kollegen sind bereits intern von Carita Vallinkoski und ihrem Führungsteam trainiert worden.

Qualität durch Feedback

In diesem Zusammenhang entstand auch das Konzept für die Qualitätskontrolle. Dazu gehören zunächst die Mystery Calls. „Wir haben das Team darüber informiert.“ Jeder Mitarbeiter weiß, dass er pro Monat mit drei Mystery Calls rechnen muss, und was er davon hat: nämlich ein Feedback über seine Leistung im Positiven und vielleicht auch mal in schwachen Momenten. „Dieses Modell“, berichtet Carita Vallinkoski, „haben wir inzwischen optimiert.“ Die Mystery Calls haben heute einen speziellen monatlichen Themenschwerpunkt. Außerdem ist eine sogenannte Feedback-Schleife entstanden, in der Kundenkritik und -anregungen gesammelt und ausgewertet werden. Regelmäßig reicht Carita Vallinkoski diese Ideensammlungen an max.mobil weiter. Inzwischen sind Quality Workshops entstanden. Sie beschäftigen sich heute fast ausschließlich mit Mobilfunkspezifika. Sie finden monatlich und auf frei-



(Servicelevel 80:20) und pfliffigen, freundlichen Agents, die über mobiles Telefonieren und das Handling der Prepaidkarte wirklich Bescheid wissen.

Dieser Aufgabe hat sich Carita Vallinkoski in ihrer ureigensten Art angenommen: Sie hat vom Menschen aus gedacht. Denn der Mensch, und das ist ihre Grundüberzeugung, kann nur dann sehr gute und außerordentliche Leistungen bringen, wenn er sich rundum wohl, angenommen und aufgehoben fühlt. Dieser Philosophie folgend kümmerte sie sich um die Personalrekrutierung, konzipierte die Erstschulung, entwickelte die laufenden Schulungen zur Qualitätssteigerung und Instrumente zur Qualitätskontrolle, widmete sich intensiv dem Teambuilding und definierte die Kommunikationskanäle zwischen max.mobil und dem CCC.

Personalrecruiting

Mit der Mannschaft steht und fällt ein Projekt, also machte sich Carita Vallinkoski zunächst intern auf die Suche, dann extern. „Ich wusste, dass wir rasch wachsen würden“, erinnert sie sich. Deshalb habe sie sich besonders von drei Kriterien leiten lassen. Zum einen mussten die Basics garantiert sein, also kommu-

nikative und soziale Kompetenz sowie der inhaltliche Zugang zum Thema. Dann musste die Chemie stimmen. „Das klärten wir in einem so genannten Team-Talk ab, wo externe Bewerber mich und einige andere Kollegen kennen lernen konnten.“ Außerdem war Führungspotenzial notwendig. „Schließlich kann und will ich nicht alles alleine machen“, erklärt die Fachfrau. Zum guten Schluss zählten zur Crew noch zwei Führungskräfte, fünf potenzielle Führungskräfte und sieben Agents. Als die Mannschaft an Bord war, begann die Trainingsphase. Sie basierte auf der Idee des Train-the-Trainer. Dafür wurden alle 15 vor Ort von max.mobil geschult. Alle später ein-



Im Eingangsbereich der Call Center World informieren sich die Besucher an den verschiedenen Ständen der Aussteller.



Carita Vallinkoski ist irgendwie immer in Bewegung. Selten steht ihr Mund still. Das darf hier geschrieben stehen, denn von sich selbst sagt sie, dass sie für ihr Leben gern kommuniziere.

williger Basis statt. Trotzdem ist der Andrang groß und die Teilnahme sehr begehrt.

Die klax.max.Serviceline legte ein beachtliches Wachstumstempo vor. „Bereits im ersten Jahr waren wir auf mehr als sechzig Mitarbeiter gewachsen“, erinnert sie sich. „Da wurde es höchste Zeit für teambildende Maßnahmen.“ Statt einzelner Aktionen hat sich die Managerin für ein Maßnahmenbündel entschieden. Pro Mitarbeiter finden jährlich zwei Mitarbeitergespräche statt. Weiterhin gehören gemeinsame Outdoor-Aktivitäten und die Bewertung der Führungskräfte durch die Mitarbeiter dazu. Dabei geht es sowohl um Sympathiewerte, als auch um Kompetenz. Carita Vallinkoski hat durchgängig Spitzenwerte erzielt. Aber das erzählt nicht sie, sondern Claudia Gabler-Fadista dos Santos.

Kommunikation mit dem Kunden

Was den Mitarbeitern gut tut, kann dem Auftraggeber nicht schaden, sagte sich Carita Vallinkoski und institutionalisierte die Kommunikation zwischen max.mobil und dem Competence Call Center. In beiden Häusern sind die Ansprechpartner für Buchhaltung, technischen Support, Rechtsfragen oder Marketingthemen namentlich benannt. Außerdem findet regelmäßig ein Jour Fix statt, der Zeit und Raum gibt für alle Fragen und Angelegenheiten außerhalb des Tagesgeschäfts. Ganz selbstverständlich sind die Dankeschöns für die Mitarbeiter. Sowohl zu Weihnachten als auch im Sommer feiern sie zusammen.

Der Erfolg gibt Carita Vallinkoski Recht. Seit Bestehen ihrer Devisen

hat sie bei allen Kundenzufriedenheitsmessungen die Nase vorn. Ihr Team erzielt Spitzenwerte in allen Kategorien, die schlechteste Note ist eine 1,3. Kein Wunder, dass der Auftraggeber ganz zufrieden ist. Deshalb hat er den Vertrag mit dem Outsourcing-Partner schon zum zweiten Mal verlängert.

Reden ist Berufung

Die Privatperson Carita Vallinkoski beschreibt sich selbst als Familienmensch. Ein Leben ohne die Eltern und die Schwester könne sie sich kaum vorstellen. Außerdem liebt sie die Natur – am liebsten sei sie selbst draußen. Doch holt sie sich davon so viel es geht in die Wohnung. Die teilt sie mit ihrem Hund Cato und ihrer Orchideenzucht. Alle Fensterbänke seien von den exotischen Schönheiten belegt. Ja und dann reist sie für ihr Leben gern: zum Beispiel kreuz und quer durch Amerika mit Greyhound-Bussen oder zu Fuß durch die Nationalparks. Sie war schon in China, Thailand, Malaysia, Kanada und Alaska.

Irgendwie ist sie immer in Bewegung. Selten steht ihr Mund still. Das darf hier geschrieben stehen, denn von sich selbst sagt sie, dass sie für

ihr Leben gern kommuniziere. Selbst nach Feierabend habe sie davon nicht genug, dann telefoniere sie mit Freunden in aller Welt. Das klappt deshalb so gut, weil es ihr eigentlich nie die Sprache verschlägt. Gehen ihr in einer die Worte aus, nimmt sie einfach eine andere. Carita Vallinkoski spricht Deutsch, Finnisch, Französisch und Englisch. Im Moment versucht sie sich an Spanisch. Aber das falle ihr schwerer als erwartet.

Die Vielsprachigkeit ist ihr quasi in die Wiege gelegt. Sie wurde in Helsinki geboren, die Mutter ist Deutsche, der Vater Finne. Als sie fünf Jahre alt war, zog die Familie nach Wien und blieb dort hängen. Ein Jahr später meldeten ihre Eltern sie auf der französischen Schule an. So hielt sie nach 13 Schuljahren sowohl das Baccalauréat als auch die Matura (entspricht beides dem deutschen Abitur) in Händen. „An meine Schulzeit habe ich nur schöne Erinnerungen“, erzählt sie freimütig. Aber danach sei es schwierig geworden. Sie habe angefangen, Publizistik und Politikwissenschaften zu studieren, und wieder verworfen. „Mir war das zu theoretisch, zu weit weg von den Menschen. Damit konnte ich nichts anfangen. Das hatte einfach nichts

„Im Call Center kann ich helfen, organisieren, planen und kommunizieren.“ Deshalb wertet Carita Vallinkoski den CAT-Award auch als eine Bestätigung der Berufswahl.

mit meinem Leben zu tun.“ Geändert habe sich das erst, als sie das Telefonmarketing kennen gelernt und dann für eine österreichische Privatbank als Call Center-Supervisorin gearbeitet habe. Im Call Center sei sie mit ihren Begabungen und Fähigkeiten bestens aufgehoben. „Hier kann ich helfen, organisieren, planen und kommunizieren.“

Deshalb werte sie den CAT-Award auch als eine Bestätigung der Be-

rufswahl. Er sei das besondere Bonbon zu ihrem 30. Geburtstag gewesen. Den feierte sie zwei Tage nach der Preisverleihung. ■

Ines Bothe-Fehl



Ines Bothe-Fehl ist freie Journalistin.



Dr. Friedrich Holleis, Geschäftsführer der is4b Germany GmbH und Sponsor des CAT 2001, überreicht der strahlenden Siegerin den Award.

www.callcenterprofi.de

Über 2.000 Links zu Unternehmen
der Call Center- und
Teleservice-Branche –
für den optimalen Überblick
im Markt.

Willkommen im Dialog!

[callcenter]profi