



Der Retter in der Not

CAAt-Award 2008 für die Schweiz

Dinis Mendes und sein Team sorgen dafür, dass in der Schweiz niemand Treppen steigen muss, weil mal wieder tagelang der Aufzug nicht funktioniert. Und dass diejenigen, die im Fahrstuhl stecken bleiben, sehr schnell befreit werden. Zumindest wenn es sich um Schindler-Aufzüge handelt: Dinis Mendes hat das Customer Call Center von Schindler Schweiz hoch optimiert und perfektioniert. Dafür erhielt er den CAAt-Award 2008 für die Schweiz.



Haben Sie auch dieses flauere Gefühl im Bauch, wenn Sie einen dieser kleinen fensterlosen Kästen betreten, in denen kaum mal jemand spricht, alle angelegentlich auf die Stockwerk-Anzeige starren und erst wieder befreit ausschreiten, wenn sich die schwere silberfarbene Tür endlich öffnet? Gehören Sie also auch zu denen, die zu viele schlechte amerikanische Spielfilme gesehen haben, in denen sich Menschen stundenlang in einem langsam abstürzenden Fahrstuhl befinden – und zum Schluss mindestens einer (meist ein Böser oder ein Nebendarsteller) ins Verderben rauscht? Ja? Dann ist es gut, dass Sie wissen, dass es Männer wie Dinis Mendes gibt!

Bei Störung stets zur Stelle

Dinis Mendes ist ausgewiesener Fahrstuhlprofi. Seit zwei Jahrzehnten arbeitet der gebürtige Portugiese bei der Schindler Aufzüge AG in der Schweiz. Dort hat er bei der Gründung des Customer Call Centers mitgearbeitet, seit zehn Jahren ist er als Chef des Call Centers für Prozesse, Budget und Personal verantwortlich.

Die Schindler Gruppe ist weltweit der führende Hersteller von Rolltreppen und der zweitgrößte Lieferant von Aufzügen. So ist beispielsweise das anlässlich der Olympischen Sommerspiele gebaute Nationalstadion in Peking, das Bird's Nest, mit Aufzügen und Rolltreppen von Schindler ausgestattet. Das 1874 gegründete Unternehmen baut Personenaufzüge für kleinere Geschäftshäuser genauso wie das Modell „Schindler 7000“, das 2,5 bis zehn Meter pro Sekunde schnell ist und an bis zu 128 Stopps 800 bis 4000 Kilogramm befördert. Die Konzerntochter Schindler Schweiz ist Marktführer im schweizerischen Aufzugs- und Fahrtreppengeschäft.

Und falls dort mal etwas schiefgeht, ist Dinis Mendes mit seinem Team zur Stelle – und zwar rund um die Uhr und während des ganzen Jahres binnen zwölf Sekunden! So lange beträgt die durchschnittliche Wartezeit für einen Anrufer. Tritt der seltene Fall ein, dass Menschen in einem Lift eingeschlossen sind – was statistisch gesehen bei einem Schindler-Aufzug erst nach 650 000 Fahrten passiert – beträgt die Zeit von der Störungsmel-

dung bis zur „Befreiung“ für die ganze Schweiz durchschnittlich eine halbe Stunde, verspricht das Unternehmen.

Schnelle Hilfe dank perfekter Prozesse

Die 20 Mitarbeiter im Schindler Customer Call Center nehmen sämtlich Anrufe unter der schweizweit geltenden Nummer 08 48 - 82 18 21 in vier Sprachen – Deutsch, Französisch, Italienisch und Englisch – entgegen. Der Anruf wird mit allen notwendigen Daten im OSC-SAP-System erfasst. Dank der Störungserfassungsmaske sieht der Agent auf einen Blick alle relevanten Informationen: von den Vertragsdaten bis zur Historie, also Störungen, Reparaturen und Inspektionen. Das System schlägt automatisch den aktuell diensthabenden Servicetechniker vor. Alle Servicetechniker sind über das integrierte Kommunikationstool „Schindler Field Link“ mit



Im Profil

Schindler Customer Call Center Schweiz

- Das Schindler Customer Call Center Schweiz ist 24 Stunden an 365 Tagen im Jahr besetzt.
- Die durchschnittliche Wartezeit der Anrufer beträgt 12 Sekunden.
- Im Schnitt muss bei jeder Anlage mit 1,4 Störungen pro Jahr gerechnet werden.
- Umgerechnet tritt pro 30 000 Fahrten eine technische Störung auf.
- Eine Störung, bei der Personen eingeschlossen sind, tritt bei Schindler-Anlagen statistisch gesehen erst nach 650 000 Fahrten auf.
- Die Zeit von der Störungsmeldung bis zur Personenbefreiung beträgt bei Schindler für die ganze Schweiz durchschnittlich eine halbe Stunde.
- Standardmäßig sind alle modernen Schindler-Aufzüge mit Servitel ausgerüstet, das eine telefonische Direktverbindung zum Customer Call Center ermöglicht.

Quelle: Unternehmensangaben

der Schindler-Datenbank verbunden.

Dem Techniker wird nach Störungseingang unverzüglich eine SMS mit allen nötigen Informationen gesendet, also unter anderem Vertragstyp, Standort des Schlüsseltresors, der Name und die Nummer des Anrufers sowie die Anzahl der bisher gemeldeten Störungen. Der Techniker wiederum bestätigt den Empfang der SMS und informiert das Call Center seinerseits über die geschätzte Ankunftszeit bei der Störungsstelle. Für den Fall, dass Personen eingeschlossen sind, dürfte diese Info äußerst beruhigend wirken, wie generell beruhigend sein dürfte, dass sich die Betroffenen mit den Call Center-Agents „unterhalten“ können – was ein hohes Einfühlungsvermögen und psychologisches Geschick seitens der Agents erfordert. Die Customer Call Center-Mitarbeiter – überwiegend Frauen – sind speziell geschult und werden kontinuierlich gecoacht, damit sie auch in stressbeladenen Situationen die Ruhe bewahren.

Währenddessen wechselt der Status der Störungsmeldung im System auf „bestätigt“. Nachdem der Servicetechniker dann vor Ort eingetroffen ist, synchronisiert er erneut sein Field Link und meldet seine Ankunft bei der Anlage. Die Störungsmeldung bekommt im System den Status „An Ort“. Das heißt: Der komplette Prozess wird fortwährend dokumentiert und kontrolliert.

Noch vor Ort kann der Techniker die Verfügbarkeit von Ersatzteilen überprüfen und diese wenn nötig direkt über sein Field Link bestellen. Hat er seine Arbeit abgeschlossen, gibt er die Details seines Einsatzes im Field Link ein. Sobald er es synchronisiert, verschwindet die Störungsmeldung und im OSC wechselt der Status auf „geschlossen“. Automatisch werden im System je nach Art der verrichteten Arbeit weitere Vorgänge ausgelöst, etwa eine Rechnungsstellung oder ein Angebot für weitere Reparaturarbeiten.

Alle Daten vom Anruf bis zur Behebung der Störung werden im System gespeichert und ausgewertet. Auch die Telefonate werden aufgezeichnet und drei Monate gespeichert. Diese Informationen stehen über SAP unter

anderem der Abteilung Forschung & Entwicklung zur Verfügung.

„Enormer Speed eingehaucht“

Dieter Fischer, der Präsident der Schweizer Branchenvereinigung Call-Net.ch, resümierte in seiner auf der CallCenterWorld gehaltenen Laudatio auf Dinis Mendes: „Der Prozess lässt aktuell keine weiteren Optimierungen zu und wurde exzellent aufgesetzt. Alle möglichen Medienbrüche zwischen

betroffenen Aufzugfahrenden, den Servicetechnikern, den Agents sowie zu Mitarbeitenden der Forschung & Entwicklung der Schindler Aufzüge AG wurden überwunden. Mit technischer und datenmäßiger Verlinkung, auch über verschiedene Hardware-Systeme hinaus, wurde diesem Prozess nicht nur eine hohe Automatisierung unterlegt, sondern auch ein enormer Speed in der Fallabwicklung eingehaucht!“

Das war übrigens nicht immer so: Zwar gründete Schindler Schweiz schon vor über 15 Jahren eine kleine Call Center-Einheit mit dem schönen Namen „Stimme mit Herz“, in der sich vier Mitarbeiter außerhalb der Geschäftszeiten, an Wochenenden und Feiertagen um Störungsmeldungen kümmerten. Diese Einheit war aber erst einmal nur eine Ergänzung der 13 Niederlassungen, in denen während der Geschäftszeiten Probleme



Interview mit Dinis Mendes

Dinis Mendes liebt an seinem Job zum Beispiel, dass er mehrere Sprachen sprechen kann. Der gebürtige Portugiese und sein Team betreuen die Kunden in den Sprachen Deutsch, Französisch und Italienisch sowie Englisch.

„Ich mag die Challenge, den Kundenservice ständig zu optimieren.“



CallCenterProfi: Wie viele Anrufe gehen pro Jahr im Schindler Customer Call Center in der Schweiz ein und welches sind die Hauptthemen dieser Anrufe?

Mendes: Der gesamte Workload des Customer Call Centers beträgt zur Zeit circa 500 000 Anrufe pro Jahr. Hauptthemen sind Störungsmeldungen – etwa Blockierungen, defekte Türen oder Geräusche während der Fahrt –, Meldungen von eingeschlossenen Personen direkt aus der Liftkabine und Gespräche mit den regionalen Geschäftsstellen und Service-Technikern.

CallCenterProfi: Worum geht es bei den Outbound-Calls?

Mendes: Bei jedem Alarm mit eingeschlossenen Personen wird standardmäßig ein Rückruf in die Kabine durchgeführt. Außerdem führen wir regelmäßige Outbound-Gespräche mit den regionalen Geschäftsstellen, mit den Servicetechnikern und mit Kunden.

CallCenterProfi: Welche Herausforderungen brachte die Reorganisation Ihres Customer Call Centers im Jahr 2001 mit sich und wie haben Sie die bewältigt?

Mendes: Hauptherausforderung war, Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen mit den geeigneten Skills zu finden – sie müssen zum Beispiel mindestens die drei Landessprachen Deutsch, Französisch und Italienisch sprechen und bereit sein,

Schichtensatz zu leisten. Und: die 13 Geschäftsstellen und Servicetechniker in den neuen Prozess durch intensive Schulung richtig einzubinden und vor allem den Einsatz unseres Kommunikations-Tools zu schulen.

CallCenterProfi: Wie bilden Sie denn Ihre Agents aus?

Mendes: Unsere Agents werden von ihrer Einstellung an in einen laufenden Aus- und Weiterbildungsprozess integriert: Nach der Einstellung erfolgen circa vier bis fünf Wochen Einführung und Grundausbildung nach individuell gestaltetem Programm. Dann finden regelmäßige Coaching-Meetings statt: Unser Supervisor führt ein Mal pro Monat ein individuelles Coaching-Gespräch mit jedem unserer Mitarbeiter, das ein bis zwei Stunden dauert. Themen dieses Meetings sind Gesprächsanalysen, prozessabhängige Aufgaben, Skill-Monitoring und die fortlaufende Analyse der Entwicklung oder des Reifegrads des Agents. Die behandelten Themen jedes Coaching-Gesprächs werden dokumentiert.

Zusätzlich machen wir mit allen Agents ein bis zwei Seminare pro Jahr mit Fokus auf die Kundenorientierung, die Philosophie von Schindler Aufzüge und speziell auf schwierige und sensible Anrufe – beispielsweise von eingeschlossenen Personen, die in Panik geraten.

CallCenterProfi: Was haben Sie gemacht, bevor Sie zu Schindler gegangen sind?

Mendes: Ich bin portugiesischer Staatsangehöriger und lebe mittlerweile schon seit bald 30 Jahren in der Schweiz. Ich habe die Matura in Portugal absolviert, mit Deutsch, Englisch und Französisch als Fremdsprachenfächer. In der Schweiz war ich zehn Jahre lang bei verschiedenen Firmen angestellt und habe gleichzeitig verschiedene Kurse im Bereich Informatik besucht.

CallCenterProfi: Welches war denn die bislang größte Herausforderung in Ihrer Tätigkeit als Call Center-Manager?

Mendes: ... sicherlich die Zentralisierung des Störungsdienstes der Schindler Aufzüge AG Schweiz in den Jahren 2000 bis 2001.

CallCenterProfi: Und: Was mögen Sie an Ihrem Job besonders gerne?

Mendes: Die Abwechslung, die tägliche Anwendung von verschiedenen Fremdsprachen und natürlich die tägliche „Challenge“ – den Kundenservice ständig zu optimieren durch innovative und bessere Prozesse!

CallCenterProfi: Und was tun Sie gerne, wenn Sie nicht gerade arbeiten?

Mendes: Lesen, Familie, mit Freunden zusammen sein!

mit Störungen aller Art regional gelöst wurden.



Eine Stimme mit Herz

Aus der „Stimme mit Herz“ wurde später die Zentrale Einsatzzentrale, ZEZ. 1999 entschied die Geschäftsleitung, den Störungsdienst 24 Stunden pro Tag und 365 Tage im Jahr vom Unternehmenssitz in Ebikon aus zu organisieren.

Erst 2001 wurde aus der ZEZ das Customer Call Center – und zwar mit tatkräftiger Unterstützung von Dinis Mendes: Der diplomierte Call Center-Manager bündelte den Störungsdienst und sorgte für hoch professionelle automatisierte Prozesse, die dafür garantieren, dass niemand über Stunden ungehört in einem Fahrstuhl steckt. Im vergangenen Jahr hat das Customer Call Center ein neues Großraumbüro im Zentralgebäude in Ebikon bezogen. Laut Unternehmensangaben arbeiten die rund 20 Call Center-Agents jetzt in modernen, ergono-

misch optimal eingerichteten Räumen. Sie arbeiten an drei Inseln mit je fünf Arbeitsplätzen.

Laudator Dieter Fischer: „Dies alles vorwärtsgetrieben und verantwortet hat Dinis Mendes. Mit Durchhaltewillen, gutem Gespür für das Machbare im engen industriellen Vorgaben-Korsett, der ganzen Erfahrung seiner Branche und Überzeugungskraft für seine Vision hat er ein kleines, aber feines Team entwickelt.“

Dank Dinis Mendes steuert das Customer Call Center von Schindler heute zentral per Telemonitoring und 24-Stunden-Störungsdienst sowohl das Notrufsystem, die Ferndiagnose und den Support als auch nachgelagerte Service-Prozesse und die Fernwartung. ... das ist gut zu wissen für alle, die beim Aufzugfahren ein flaeses Gefühl im Bauch und überdies zu viele schlechte amerikanische Spielfilme gesehen haben. ■

Vera Hermes

Info

CAT-Preisträger Dinis Mendes wird gemeinsam mit dem Preisträger für Österreich – Max Walzl vom österreichischen ASFINAG Maut Service – und dem CAT-Sieger Deutschland, Joachim Priessnitz vom Stöver Service Center, im September zur internationalen Kongressmesse Annual Call Center Exhibition (ACCE) nach Phoenix, USA, reisen. Dort werden sie bei den Global Call Center of the Year Awards mit anderen Preisträgern aus aller Welt geehrt. Vielleicht haben Sie ja schon eine Idee, wer der CAT-Sieger für Deutschland, Österreich und die Schweiz im kommenden Jahr sein könnte? Vorschläge und Bewerbungen nimmt unsere Redaktion sehr gern entgegen! Wir freuen uns auf Ihre Bewerbungen.

WWW.GABLER.DE

WWW.PERSONALMANAGEMENT-LEHRBUCH.DE

Ruth Stock-Homburg

Personalmanagement



Ruth Stock-Homburg
Personalmanagement
 Theorien – Konzepte – Instrumente
 2008. XVIII, 737 S. Geb.
 EUR 39,90
 ISBN 978-3-8349-0520-8

Das Personalmanagement hat sich in den letzten zwei Jahrzehnten stark gewandelt: Es ist heute weniger eine rein administrative Unterstützungsfunktion, sondern vielmehr ein strategisch angesiedelter Bereich in der Unternehmensführung. Das Buch greift die aktuellen Herausforderungen auf und bettet diese in die klassischen Konzepte und Instrumente des Personalmanagements ein.

Einfach bestellen: kerstin.kuchta@gvv-fachverlage.de
 Telefon +49(0)611. 7878-626

KOMPETENZ IN SACHEN WIRTSCHAFT



Änderungen vorbehalten. Enthältlich im Buchhandel oder beim Verlag.