

Editorial

Liebe Leserinnen und Leser des
VCS-Newsletters,

Vivento Customer Services wächst weiter. Erneut hat das Branchenmagazin „Call Center Profi“ im Ranking 2006 die VCS – bezogen auf die Zahl der Mitarbeiter – zum drittgrößten Call Center-Unternehmen seiner Branche gekürt. Der jährlich vorgenommene Unternehmensvergleich bestätigt erneut, dass wir zu den Top-Playern im Markt zählen.

Die neuesten Standorteröffnungen – die jüngste war in Rendsburg – und die aktuelle Standortanzahl belegen diese erfreuliche Entwicklung. In unseren neuen Service Centern Lübeck und Suhl werden u. a. Leistungen zur deutschsprachigen Inlandsauskunft von T-Com 11833 erbracht und die kürzlich von der Telekom akquirierten rechnungsrelevanten Calls engagiert bearbeitet. Die offizielle Einweihung des Standortes Rendsburg wurde von den teilnehmenden Politikern gewürdigt.

Als Themen finden Sie in dieser Ausgabe:

- das Zertifizierungsverfahren für Teamleiter, welches in Kooperation zwischen VCS und der CallCenter Akademie Saarland entwickelt wurde und neue Branchenmaßstäbe setzt,
- den Fachbeitrag unseres Gastreferenten Dirk Dannemann von der Döres AG zum Thema „Bedeutung von IT-Service-Levels im Servicegeschäft“ und
- der Messeauftritt der VCS auf den Mailingtagen in Nürnberg.

Ich wünsche Ihnen eine angenehme und interessante Lektüre.

Herzlichst Ihr

Meinolf Brauer

Standorteröffnung in Rendsburg – Arbeitsminister Döring würdigt VCS-Engagement

Über 300 moderne Arbeitsplätze sind am Standort Rendsburg geschaffen worden. Die VCS baut damit ihr bundesweites Netzwerk mit dem 19. Standort konsequent weiter aus. Auf mehr als 2.000 qm bedienen rund 330 Mitarbeiter mehrere Service-Hotlines im Inbound und Outbound.

Wir setzen unseren erfolgreichen Weg weiter fort – dafür sind sowohl motivierte und qualifizierte Mitarbeiter als auch eine moderne Infrastruktur entscheidend. Unser neuer Standort in Rendsburg vereint beides und darauf bin ich stolz“, sagte Stephan Gayer (CFO), Geschäftsführer für Finanzen und Vertrieb der VCS, bei der Eröffnung.



Zufrieden zeigten sich auch Schleswig-Holsteins Arbeitsminister Uwe Döring und Rendsburgs Bürgermeister Andreas Breitner, die der Einladung zur Eröffnung gefolgt waren. Döring lobte das Engagement der VCS mit den Worten: „Es ist wichtig, dass es ein Unternehmen wie die Vivento Customer Services gibt, die hier investieren und hier Arbeitsplätze schaffen“. Call Center, so Döring, seien Ausdruck einer wachsenden Service- und Kundenorientierung der Wirtschaft, von der Deutschland eher mehr als weniger bräuchte. Sie böten vielen Arbeitnehmern attraktive Beschäftigungs- und Wiedereinstiegschancen und auch Regionen außerhalb der großen Wirtschaftszentren Entwicklungsmöglichkeiten und Beschäftigungszuwachs. „Das Beispiel zeigt, dass der Standort Rendsburg lebt und pulsiert“, ergänzte Bürgermeister Andreas Breitner.

Der Standort Rendsburg ist bereits seit September vergangenen Jahres in Betrieb. Seitdem sind die Beschäftigtenzahlen in Rendsburg Schritt für Schritt gestiegen, so dass dem bestehenden Gebäude ein Neubau angefügt wurde. Mit der Eröffnung dokumentiert die VCS ihre Erfolgsentwicklung als führender Call Center-Dienstleister. Im Einklang hierzu steht, dass das Branchenmagazin „Call Center Profi“ die VCS in der Juli-Ausgabe erneut zum drittgrößten Marktplayer im Unternehmensvergleich nach Mitarbeiterzahlen gekürt hat.

Großes Foto v.l.n.r.: Dr. Karl-Heinz Moergel – CPO, Andreas Breitner – Bürgermeister der Stadt Rendsburg, Uwe Döring – schleswig-holsteinischer Arbeitsminister, Stephan Gayer – CFO, Karin Zimmer – Bereichsleiterin Operations

Call Center Akademie Saarland und Vivento Customer Services entwickeln gemeinsame Zertifizierung für Teamleiter

Saarbrücken – Die Call Center Akademie Saarland und Vivento Customer Services (VCS) haben ein gemeinsames Verfahren entwickelt, um die Teamleiter der VCS nach den Prüfungsanforderungen der IHK Saarland zu zertifizieren. Damit werden erstmals betriebsinterne Elemente der Personalqualifizierung in ein offizielles Zertifizierungsverfahren integriert. Während die Call Center Akademie Saarland hierdurch ihren Status als bundesweit führender Ausbilder unterstreicht, stellt die VCS die Qualität ihres Personaltrainings unter Beweis.

Nach erfolgreichem Abschluss der Zertifikats-Prüfung führen die teilnehmenden Teamleiter den Titel „Call Center Teamleiter (IHK)“. Prüfungsvoraussetzung sind mindestens ein Jahr Berufserfahrung und die Teilnahme am Lehrgang mit insgesamt 210 Unterrichtseinheiten in fünf Modulen. Die VCS und die Akademie haben die Lehrinhalte hierbei so aufgeteilt, dass ein großer Teil des Lehrstoffes im Rahmen der innerbetrieblichen Personalentwicklung und der täglichen beruflichen Praxis erworben werden kann. Hierfür setzt die VCS bereits seit ihrer Gründung interne Trainer ein. Die Feststellung der fachlichen und pädagogischen Eignung der VCS-Trainer erfolgt durch die IHK Saarland.

Joachim Molz, Geschäftsführer der Call Center Akademie Saarland, erklärt das Konzept: „Wir haben das Training so gestaltet, dass ein großer Teil des VCS-Trainings deckungsgleich mit den DIHK-Prüfungsinhalten ist. Für die Lehrmodule Arbeitsrecht, Call Center-Technik und Projektmanagement schulen wir die Teamleiter zentral im Saarland.“ Die Voraussetzungen seien günstig, ergänzt Molz: „Die VCS ist für uns ein natürlicher Partner, da dort bereits in der internen Schulung höchster Wert auf Qualität gelegt wird. Dementsprechend stellen wir schon bei der Vorauswahl der Teilnehmer ein hohes Niveau fest.“

Peter M. Rütter, Leiter Personalentwicklung und Recht bei der VCS, ergänzt: „Wir haben mit diesem Modell die Möglichkeit, eigene Trainer und eigenes Know-how in unserer Arbeitsumwelt einzusetzen. Dies ermöglicht maximalen Praxisbezug und ist deutlich ökonomischer als vergleichbare Schulungsangebote. Auch die Akzeptanz bei unseren Mitarbeitern ist hoch, denn das Zertifikat genießt im Customer Service-Geschäft die höchste Anerkennung und steigert somit ihren Marktwert.“ Für das laufende Jahr werden 48 Zertifizierungen durchgeführt, nach Auskunft von Rütter wird die Anzahl möglicherweise noch erhöht. Auch für 2007 ist die Fortführung des Projektes fest vereinbart.

Über die CallCenter Akademie Saarland:

Die CallCenter Akademie Saarland GmbH wurde Anfang 2000 von den Gesellschaftern Sparda Telefonservice GmbH, defacto GmbH und BFW Saarland GmbH gegründet. Im Bereich CC-Mitarbeiterqualifizierung ist sie mittlerweile führend in der Entwicklung und Durchführung „öffentlich rechtlicher Zertifikate“. So werden die Zertifikatsseminare Kundenberater, CallCenter Teamleiter, CallCenter Trainer, Kommunikationscoach ebenso wie die Aufstiegsfortbildungsprüfung CallCenter Fachwirt durchgeführt. Die von der Akademie angebotenen Zertifikatsseminare werden von Teilnehmer(innen) aus dem gesamten Bundesgebiet besucht und auch ins Ausland (zuletzt Türkei) erfolgreich exportiert.

7. Mailingtage in Nürnberg: Positive Bilanz

Im Juli hat sich die VCS erstmals auf den Mailingtagen in Nürnberg präsentiert. Insgesamt waren über 350 Unternehmen als Aussteller auf der Kongressmesse vertreten. Mit über 5.900 Messebesuchern – dies entspricht einer Besuchersteigerung von 57 Prozent im Vergleich zum Vorjahr – erreichten die Mailingtage ein Rekordergebnis. Ausschlaggebend für diesen Erfolg ist die Neuausrichtung der Messe, die nun alle Facetten des Direkt- und Dialogmarketings abdeckt. So sind die Mailingtage zu einer führenden Messe für Entscheider aus der Dialogmarketing-Branche in Deutschland aufgestiegen.

Auch der VCS-Stand war sehr gut besucht. Kunden und Interessenten informierten sich ausführlich bei den Key Account Managern unter der Leitung von

Stefan Gayer (CFO). Insbesondere die Themen Servicelösungen im Inbound und Qualitätsmanagement standen im Mittelpunkt des Interesses. Ralf Kosub, Marketingleiter und für den Auftritt verantwortlich, zog eine positive Bilanz: „Wir haben interessante Gespräche geführt, konnten neue Kontakte knüpfen und Kooperationen vertiefen. Ich bin daher rundum zufrieden.“

Der nächste VCS-Messetermin ist die CRM expo am 8. und 9. November in Nürnberg, die führende Messe für Kundenbeziehungsmanagement. Wer sich über die Bedeutung des Call Centers in der Kundenbetreuung informieren möchte, kann gerne schon jetzt Kontakt mit VCS unter veranstaltungen@vivento-cs.de aufnehmen.



„Future Chair“



Key Account Managerin Martina Schmidt im Beratungsgespräch

Service Center benötigen flexible Vereinbarungen zur Leistungsgüte der IT (Dirk Dannemann)

Die kampagnen- und projektorientierte Arbeit in Service Centern stellt besondere Anforderungen an die IT. Während standardisierte Leistungsangebote zwar einen Teil dieses Bedarfs decken können, müssen darüber hinaus aber auch auf einzelne Vorhaben zugeschnittene Leistungen abrufbar sein. Dies erfordert ein hohes Maß an Transparenz über die lieferbaren IT-Services und die zugehörige Leistungsgüte.

Die IT liefert in Service Centern eine wichtige Unterstützung für die dort ablaufenden Geschäftsprozesse. Angefangen von der Arbeitsplatzausstattung der Agenten über die Netzanbindung zu zentralen Applikationen bis hin zur Call-Flow-Steuerung bietet sie eine große Bandbreite von Leistungen und bildet damit die Voraussetzung für effiziente Abläufe im Customer Service.

Jede von der IT zu erbringende Leistung muss bestimmten Anforderungen an das jeweilige regelmäßig zu erbringende Service Niveau (in der Regel als Service Level bezeichnet) genügen. Diese Anforderungen, die Service Level Requirements, werden vom Leistungsnehmer gestellt, von der IT hinsichtlich Umfang und Aufwand für eine Realisierung bewertet und dokumentiert. Die eigentliche Leistungsverpflichtung wird in Form eines Service Level Agreement festgehalten, das die Grundlage für die Beziehung zwischen Kunde und Dienstleister bildet. Diese Vorgehensweise sollte für intern wie auch für extern bezogene Dienstleistungen angewendet werden, wobei letztere in der Regel in Dienstleistungsverträgen festgeschrieben werden.

Die Vereinbarung eines Service Level Agreements für IT-Leistungen hat für beide Seiten Vorteile:

- Transparenz über Leistungsgüte und -umfang sowie verbundene Kosten für den Kunden sowie,
- Absicherung des Dienstleisters durch Regelung des Schlechtleistungsfalls inklusive Definition eindeutiger Eintrittskriterien.

Das Geschäftsmodell eines Service Centers stellt hierbei besondere Anforderungen an die Leistungsgüte der IT. Die operativen Einheiten benötigen für Inbound- und Outbound-Aktivitäten eine IT-Unterstützung, die sich vom Bedarf der Verwaltungs- und Managementfunktionen unterscheidet:

- Die Tätigkeit von Agenten und Teamleitern hat einen direkten Einfluss auf den Umsatz des Unternehmens. Ist ein Agent oder sind mehrere Agenten aufgrund einer IT-Störung nur noch eingeschränkt oder überhaupt nicht mehr arbeitsfähig, so hat dies unmittelbare, negative Auswirkungen auf den Umsatz. Insofern bestehen hier hohe Anforderungen an die Verfügbarkeit der IT-Leistungen.
- Service Center operieren im Auftrag mehrerer Kunden, die zumeist unterschiedliche Anforderungen stellen. Dementsprechend muss die IT für einzelne Kampagnen und Projekte jeweils ein differenziertes Leistungsgüteniveau erbringen und die häufigen Änderungen von Service Parametern abbilden.

Während Standardleistungen und zugehörige Service Level für Teile der Organisation eines Service Center-Betreibers

direkt übernommen werden können, sind deshalb gegebenenfalls zusätzlich kontextabhängige Service Level erforderlich, die einer spezifischen Betrachtung bedürfen. Zwei Beispiele sollen dies verdeutlichen:

- In der Projektphase bestehen, je nach Endkundenanforderung, unterschiedlichste Anforderungen hinsichtlich Bereitstellungszeiten. So kann beispielsweise ein Service Level für die Dauer der Bereitstellung konfigurierter Arbeitsplatzsysteme, der mit 14 Tagen für eine Kampagne genau den Bedarf deckt, für eine zweite mehr als ausreichend, für eine dritte Kampagne wiederum erheblich zu kurz sein.
- Bei der Durchführung einer Kampagne können unterschiedliche Anforderungen an Betriebszeiten und Verfügbarkeiten bestehen. Eine rund um die Uhr zur Verfügung stehende Hotline erfordert eine höhere Verfügbarkeit und einen umfangreicheren Support als die Unterstützung von nur tagsüber zu erreichenden Mitarbeitern.

Daraus folgt: Die IT muss individuelle Regelungen anbieten, die den jeweils aktuellen Bedarf abdecken. Ein Leistungsversprechen gilt dann jeweils nur für die Dauer eines Projekts beziehungsweise einer Kampagne und nicht für den Rest der Nutzungsdauer der technischen Komponenten.

In der Praxis hat es sich als zweckdienlich erwiesen, unterschiedliche Leistungsklassen vorzusehen, die in unterschiedlicher Höhe vergütet werden. Dieses Vorgehen setzt jedoch voraus, dass die einzelnen Elemente, aus denen sich ein IT-Service zusammensetzt, transparent gestaltet werden und die jeweils entstehenden Kosten bekannt sind. Das durch den Service Center-Betreiber zu tragende kommerzielle Risiko wird hierdurch vermindert.

Zusammenfassend bleibt festzuhalten, dass die Dienstleistungsgüte für die im Service Center-Geschäft benötigten IT-Services nur bedingt durch Standardkataloge abgebildet werden kann. Um auf spezifische Kundenanforderungen eingehen zu können, wird es immer notwendig sein, individuelle Leistungskomponenten zu definieren. Eine Abbildung dieser Anforderungen sollte jedoch in erster Linie über die Ausgestaltung spezifischer Serviceparameter erfolgen. Auf technischer Ebene sollte hingegen eine weitgehende Standardisierung angestrebt werden, um so die Kosten zu kontrollieren und senken zu können.



Dirk Dannemann ist als Business Unit Manager der Döres AG in Köln tätig. Seit dem Abschluss seiner betriebswirtschaftlichen Hochschulbildung in Deutschland, Frankreich und den USA ist er als Berater im Großrechenzentrumsbereich tätig. Schwerpunkt seiner Beratungstätigkeit bildet die vertragliche und prozessuale Ausgestaltung von Outsourcing-Beziehungen. Er verfügt hierbei über mehrjährige Projekterfahrung, in denen er sowohl auf Kunden-, als auch auf Dienstleisterseite tätig war.

Leserbefragung
Machen Sie mit!

Standort Norddeich: Service Center an der Nordseeküste

Im März 2004 hat die Vivento Customer Services in den Gebäuden der früheren Küstenfunkstelle Norddeich Radio in Utlandshörn ein Service Center in Betrieb genommen, das sich seitdem zu einem Kompetenzzentrum für Mobilfunkkunden weiterentwickelt hat. SMS- oder MMS-Funktionalitäten, Internetoptionen und die jeweils aktuellen Vertrags- und Tarifmodelle sind die Themen, die Privat- und Geschäftskunden des Auftraggebers T-Mobile hier erfragen.



Service Center Gebäude der VCS in Norddeich

Etwa 100 Mitarbeiter haben vor gut zwei Jahren damit begonnen, T-Mobile-Kunden telefonisch zu betreuen und fachgerechte Auskünfte rund um den Handygebrauch zu erteilen. Heute umfasst der Standort bereits 360 Mitarbeiter. „Seit zwei Jahren sind wir hier eine etablierte Größe“, betont Heinz Lottmann, Standortleiter in Norddeich, der sich über ein stetiges Auftragswachstum freuen kann. Erst im Juni hatte sich Garrelt Duin, Ratsvorsitzender der Gemeinde Hinte und Mitglied des Bundestages, hiervon überzeugt. Persönlich informierte er sich über die Entwicklung und Projekte der ehemaligen Küstenfunkstelle und geäußerte sich gegenüber der Presse positiv über die Schaffung von zukunftssicheren Arbeitsplätzen.

„Unter den Mitarbeitern des Unternehmens sind viele ehemalige Nachwuchskräfte, die hauptsächlich aus den neuen Bundesländern kommen“, erklärt Standortleiter Lottmann. „Wir haben diese bei ihrem Einstieg in unseren Betrieb unterstützt. Die jungen Leute, die teilweise von weither kommen, fühlen sich wohl.“

Den Mitarbeitern bieten sich auch Aufstiegschancen. „Allen wird die Möglichkeit geboten, zu Führungskräften aufzusteigen oder Fachkarrieren einzuschlagen“, berichtet Lottmann.

Der Arbeitsplatz der Call Center-Agents liegt im Nordseebad Norddeich und bietet mit dem Wattenmeer, den Deichen, dem malerischen Hafen, dem Badestrand und vielen kulturellen Besonderheiten ein ganz besonderes Flair. Nach Feierabend können sich die Agents an dem beliebten Urlaubsort mit einem breiten Freizeitangebot von ihrem Tagwerk erholen.

Zur Person

Guido Lindlar, Leiter Vertrieb

Guido Lindlar ist seit dem 1. Juni 2006 Leiter Vertrieb der VCS. In dieser Funktion ist er mit seinem Team für die Kundengewinnung, -beratung und -betreuung sowohl für Kunden innerhalb des Telekomkonzerns als auch für Kunden am externen Markt verantwortlich.

Sein beruflicher Einstieg erfolgte im Allianz-Konzern. Anschließend übernahm er verschiedene Fach- und Führungsfunktionen im Vertrieb und Marketing der Allianz. 2001 stieg er als Leiter Produktmanagement bei der Deutschen Telekom AG ein, bevor er 2002 in die T-Punkt Ver-



triebsgesellschaft wechselte. Hier war er in unterschiedlichen leitenden Funktionen tätig und maßgeblich an der vertrieblichen und strategischen Neuausrichtung beteiligt.

Nach seiner Ausbildung zum Bankkaufmann studierte Guido Lindlar Volkswirtschaftslehre an der Universität Bonn und Betriebswirtschaftslehre an der Uni Köln, wo er als Diplom-Kaufmann abschloss. Er ist 43 Jahre alt, verheiratet und hat drei Kinder. In seiner Freizeit spielt er gerne Tennis.

Impressum

Adresse:

Vivento Customer Services GmbH
Moltkestraße 14, 53173 Bonn
Amtsgericht Bonn
HRB 13912
Sitz der Gesellschaft Bonn
USt-ID: DE 236712249

Vertretungsberechtigt:

Meinolf Brauer, Geschäftsführer COO
Stephan Gayer, Geschäftsführer CFO
Dr. Karl-Heinz Moergel, Geschäftsführer CPO

Verantwortlich:

Ralf Kosub, Leiter Marketing, Presse & PR

Redaktion:

Martin Henseler, Projektleiter Presse & PR
Winfried Braun, Redakteur Presse & PR
Liesel Pusacker, Redakteurin Presse & PR

Layout und Gestaltung:

VIVA! Software AG
Betenstraße 13-15, 44137 Dortmund

Druck und Verlag:

Teitge Media
Agentur für Media und Werbung
Hochstraße 2a, 12209 Berlin

Kontakt:

VCS-Newsletter@vivento-cs.de