# Das Call Center ist tot : es lebe das Contact Center

Autor(en): **Melli, Roger**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Comtec : Informations- und Telekommunikationstechnologie = information and telecommunication technology**

Band (Jahr): **78 (2000)**

Heft 9

PDF erstellt am: **01.06.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-876477

**Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

**Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

**http://www.e-periodica.ch**

### Schlussfolgerungen

Dieser Artikel beschreibt den von Swisscom gewählten Weg, mit zukunftsorientierten Lösungen am Wettbewerb teilzunehmen. Swisscom setzt auf die Konvergenz von Netzen und Diensten, die kreative Kombination bestehender Produkte, neue innovative Dienstleistungen unter Nutzung der Internettechnologie, Entkopplung von Netz und Applikationen zwecks rascher Realisierung von Kundenwünschen. Die Zielarchitektur ist ein erster Schritt und wird in einem evolutionären Prozess neuen Bedürfnissen des Marktes angepasst. Swisscom ist mit diesem Netz und den Diensten für die Zukunft gerüstet. 7

***Kurt W. Waber*** *trat im Jahr 1971 bei der damaligen Telecom PTT ein, nachdem er sein Studium als Elektroingenieur HTL abgeschlossen hatte. Er arbeitete als Entwicklungsingenieur in der Forschung im Bereich digitale Anschlusstechnik, Vermittlung und Signalisierung. Im Rahmen dieser Tätigkeit war er an der Spezifikation des ISDN, des so genannten SwissNet, beteiligt und vertrat Swisscom mit Beiträgen in den entsprechenden internationalen Standardisierungsgremien von ITU-T und ETSI. Kurt Waber beteiligte sich an Studien des Bereitband-ISDN, basierend auf ATM-Technik, und war in diesem Gebiet auch international aktiv. Als Sektionsleiter war er verantwortlich für die Systemintegration neuer Funktionen des ISDN und Intelligent Network im Labornetz Swisscom. Heute ist er Leiter von Engineering Network Integration und verantwortlich für Netzarchitekturen, Netzintegrationsaspekte sowie Kommunikationsprotokolle. Kurt Waber ist Vorsitzender einer Working Party (WP) der ITU-T-Studienkommission 11 und zuständig für «Common Protocols»; diese WP bearbeitet seit einiger Zeit auch die Konvergenz zwischen «traditionellen» Protokollarchitekturen und Protokollen und jenen der IP-Technologie.*

**Facts, Trends und Perspektiven**

# Das Call Center ist tot – es lebe das Contact Center

**Das Call Center entwickelt sich immer mehr zur Informationsdrehscheibe, wo alle Kundenkontakte über die unterschiedlichsten Medien wie Telefon, Fax, E-Mail und in Zukunft auch Bild/Video-Telefonie zusammengeführt werden.**

ROGER MEILI, BRÜTTISELLEN

Wenn bis jetzt über 80% der Kommunikation in Unternehmen über das Telefon ging, zeigt eine neue Studie der Gartner Group auf, dass E-Mail in rund zwei bis drei Jahren bereits etwa 40% ausmachen werden. Das Call Center wird zum multimedialen Arbeitsplatz. Durch das optimale Zusammenspiel von Mensch und Technik sind Contact Centers in der Lage, grosse Teile der Geschäftsfunktionen, wie etwa Kundendienst, Marketing und Bestellannahme zu automatisieren und durch die hohe Prozessintegration die Kundenzufriedenheit nachhaltig zu steigern.

### Neue Berufsbilder – begrenzte Ressourcen

Mit diesen Veränderungen entstehen neue Berufsbilder. Vor rund einem Jahr gingen wir von rund 12 000 so genannten Call-Center-Agenten in der Schweiz aus. Heute dürften es bereits gegen 20 000 sein. Zu 90% handelt es sich hierbei um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Dienstleistungsunternehmen wie Banken, Versicherungen, Telekommunikationsfirmen, welche eine Basisausbildung, beispielsweise eine kaufmännische Lehre, aufweisen. Neben dem Call-Center-Agenten sind in diesem Umfeld weitere interessante Berufsmöglichkeiten vorhanden, wie Supervisor, Call Center Manager, Kampagnen-Manager, Call Center Coach und Ausbildner, im Bereich Call Center Human Ressource Management und Systemingenieure, Informatiker und Telematiker. Ein Schlüsselfaktor für die Weiterentwicklung der Branche in der Schweiz stellt die Verfügbarkeit der personellen Ressourcen dar. Nicht nur auf der Basis der Call-Center-Agenten, sondern vor allem auch beim Führungs- und technischen Personal wird die Rekrutierung immer schwieriger. Dies wird die Unternehmen auf der einen Seite zwingen, die Bedingungen für die Arbeitsplätze weiter zu verbessern und auf der anderen Seite die Produktivität durch den Einsatz technischer Hilfsmittel weiter zu erhöhen, bzw. einfache Prozesse auf andere, wie internetbasierte Lösungen zu verlagern. Ein weiterer wichtiger Punkt stellt die Ausbildung und die Zertifizierung dar. 2001 werden die ersten Berufsprüfungen für Call-Center-Agenten durchgeführt. Supervisorprüfungen und eine Ausbildung für Call-Center-Leiter auf der Fachhochschulstufe werden folgen.

### CallNet.ch – Call Center Network Switzerland

Der Verband ist das Sprachrohr der Call-Center-Branche in der Schweiz. Er will dazu beitragen, den Informations- und Erfahrungsaustausch zwischen den einzelnen Marktpartnern zu fördern. Die Unabhängigkeit von speziellen Interessen, seien es Anbieter oder Betreiber, bildet die Grundlage für diese Initiative. Der Verband hat zurzeit rund 65 Firmenmitglieder, welche sich in einem Call-Center-Betreiber- und einem Anbieternetzwerk organisieren. Mit den angeschlossenen Firmen repräsentiert CallNet.ch rund 70% aller Call-Center-Arbeitsplätze in der Schweiz. Unter www.callnet.ch steht interessierten Kreisen eine Informationsplattform rund um das Thema Call Center in der Schweiz zur Verfügung. 7

***Roger Meili,*** *Präsident CallNet.ch – Call Center Network Switzerland, Geschäftsführer optimAS AG für Marktbearbeitung, Brüttisellen.*

Quelle: Pressekonferenz zur TeleNetCom 2000.