

# Call Center-Agent – ein neuer und flexibler Dienstleistungsberuf

Sarah Grzemeski

**Call Center (CC)** – Organisationseinheit, die durch Einsatz modernster IuK-Technologie eine serviceorientierte und effiziente telefonische Kommunikation ermöglicht

**Call Center-Agent (CCA)** – Mitarbeiter in einem Call Center, der telefonische Beratung und Betreuung sowie elektronische Korrespondenz (E-Mail, Fax, Web) durchführt.

**Customer Communications Center (CCC)** – organisatorische Zusammenfassung von multifunktionalen Arbeitsplätzen mit dem Ziel, die gesamte Kundenkommunikation mit optimalem Servicegrad sowie unter optimalen wirtschaftlichen Rahmenbedingungen zu gewährleisten

**E-Commerce** – elektronischer Handel

**Inbound** – beschreibt eingehende Anrufe

**Inhouse-Call Center** – unternehmenseigenes Call Center, im Gegensatz zur Beauftragung eines entsprechenden Dienstleisters (**Outhouse-Call Center**)

**Outbound** – beschreibt ausgehende Anrufe

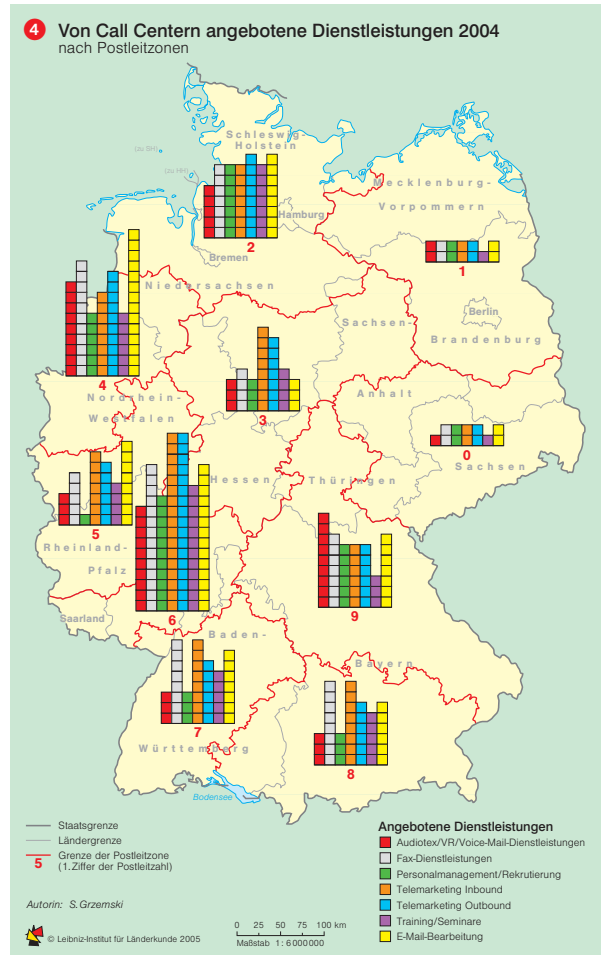
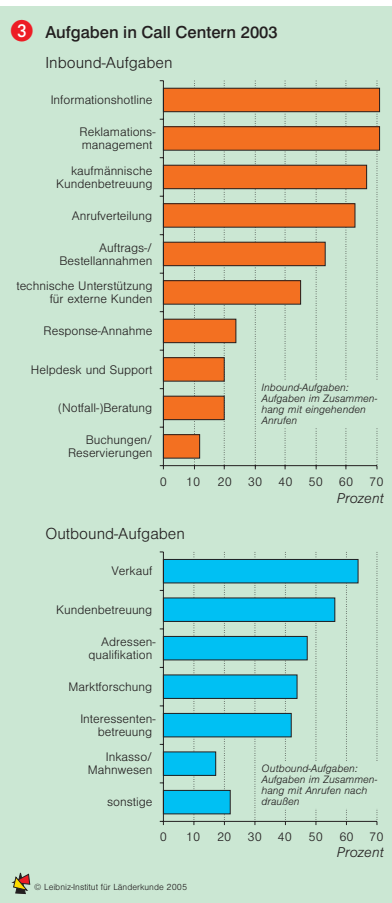
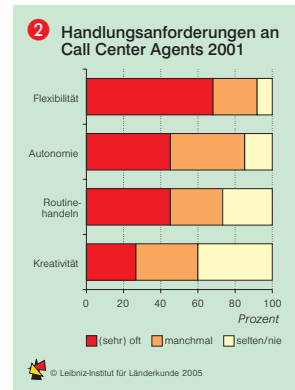
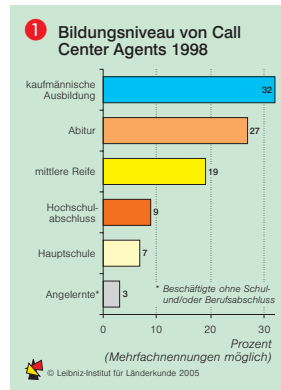
Erst seit Mitte der 1990er Jahre entstand das Berufsbild des **Call Center-Agent**. Seitdem haben sich **Call Center** in Deutschland zu einem wichtigen Arbeitsfeld im Dienstleistungsbereich entwickelt (▶ Beitrag Gräf, Bd. 9, S. 106 f.). In rund 2800 Unternehmen wurden bis heute ca. 330.000 Call Center Arbeitsplätze geschaffen. Räumliche Schwerpunkte bilden die bevölkerungsreichen Agglomerationsräume (6). Es gibt deutliche Konzentrationen an Rhein und Ruhr, in Hamburg, Berlin und München. Als Standortfaktoren werden u.a. Arbeitskräftepotenzial und Qualifikation der Mitarbeiter (Hochschulstandorte) sowie technische Infrastruktur für Telekommunikation aufgeführt.

Neben Call Center-Managern und Projektleitern sind die meisten der CC-Beschäftigten Agents. Ihr Angestelltenverhältnis unterscheidet sich stark von bis dato bekannten. Die Tätigkeit als CCA ist kein anerkannter Ausbildungsberuf. Darum haben die Mitarbeiter nur in Einzelfällen feste Ausbildungswege. Die Tätigkeitsanforderungen reichen von sehr einfachen Aufgaben, für die keine fachspezifischen Kenntnisse nötig sind, bis hin zur qualifizierten Beratung und Sachbearbeitung, die eine branchenspezifische Ausbildung und Berufserfahrung erfordern. Daher werden diese Stellen oft mit vergleichsweise hoch qualifizierten (1) Quereinsteigern besetzt, die innerhalb der Call Center geschult werden. Vielfach werden dafür gut bezahlte, sozial abgesicherte Arbeitsplätze in bestehenden Unternehmen abgebaut bzw. umgeschichtet.

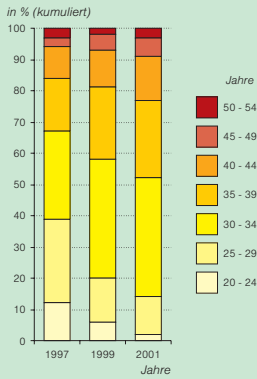
Vorrangige Ziele von CC sind erstens, mit Hilfe von standardisierten kommunikations- und informationstechnischen Lösungen (4) Effizienzgewinne zu erzielen, sowie zweitens eine Verbesserung der Dienstleistungsqualität. Dabei geht es um Kundenorientierung, d.h. Offenheit für Kundenwünsche, -anfragen oder -reklamationen. Damit schieben sich CC als eine Schnittstelle zwischen Anbieter und Nachfrager, neue Kommunikationsformen von Unternehmen und Verwaltungen mit ihren Kunden werden jenseits traditioneller Vertriebs- und Informationswege aufgebaut, wobei hohe Qualität zu günstigen Preisen im Vordergrund steht (BROSE u.a. 2001, S. 4).

## Merkmale der CCA

In einem CC wird in erster Linie wird zwischen **Inbound-** und **Outbound-**Aufgaben unterschieden (3). Ein wesentlicher Bestandteil der Tätigkeit als CCA ist der telefonische Kontakt zum Kunden. Für die Durchführung von Telefonaten ist neben fachlicher und Systemkompetenz vor allem soziale Kompetenz unabdingbar. Ein sachkundiges,



**5 Altersstruktur in deutschen Call Centern 1997-2001**



freundliches und engagiertes Auftreten steht im Vordergrund. Schnell wechselnde Gespräche (ca. 20 bis 30/Std.) mit unterschiedlichen Menschen und Ansprüchen erfordern ein Höchstmaß an Konzentration und Flexibilität **2**. Die Vielfalt und die spezifischen Ausrichtungen von CC erschweren es, darüber hinaus ein einheitliches Aufgabenprofil für CCA zu erstellen.

In den CC dominieren die jungen Mitarbeiter, wenn auch die Beschäftigten mit der Branche älter werden **5**. Der insgesamt hohe Anteil an jungen Beschäftigten hat zur Folge, dass auch die Führungspositionen vielfach von relativ jungen Mitarbeitern eingenommen werden. Durchschnittlich sind 67% der Beschäftigten weiblich, wobei in bestimmten Branchen z.B. EDV/Elektronikbranche der Männeranteil über 50% betragen kann (SPIESBACH u.a. 1999, S. 248; THIEME/VOSS 2002, S. 38). Je höher qualifiziert die Tätigkeit ist, desto größer wird der Anteil an männlichen Agents.

CC zeichnen sich durch einen Personalmix aus: „Insgesamt lässt sich sagen, dass jedes Call Center ein gesundes Verhältnis von fest angestellten Teil- und Vollzeitmitarbeitern (60:40 oder 50:50) sowie ein Teil geringfügig Beschäftigter für eine flexible Einsatzplanung braucht“ (HEIN 1997, S. 18). Dieser Mix wird mit Hilfe von Personaleinsatzplanungssystemen und statistischen Auswertungen des Anrufsvolumens genau auf den Personalbedarf zu verschiedenen Tages- bzw. Nachtzeiten verteilt. Dadurch entstehen individuelle Start- und Endzeiten von unterschiedlich langen Teilschichten. CC fördern somit den Trend, Betriebs- und Dienstleis-

tungszeiten bis auf 24 Stunden auszuweiten.

**Ausblick**

In dem immer noch jungen Arbeitsbereich der CC hat es in den vergangenen Jahren große strukturelle Veränderungen gegeben, die u.a. ein Ergebnis veränderter gesetzlicher Rahmenbedingungen sind. Die Weiterentwicklung der IuK-Techno-

logien und die damit zusammenhängenden neuen Kommunikations- und E-Commerce-Möglichkeiten führen zu einer Restrukturierung der klassischen CC in Richtung Customer Communications Center. In Anbetracht dieser Entwicklung wird es zunehmend wichtiger, auch die Qualifikationsmöglichkeiten auszubauen. Jüngst haben sich die beiden größten Verbände Call Center Forum e.V.

und Deutscher Direktmarketing Verband auf einheitliche und innovative Unternehmenszertifizierungskonzepte und Zertifikatsprüfungen für Call Center Agents und für das mittlere Management von Inhouse- wie auch von Outsource-Call Centern geeinigt. Damit nähert sich der Beruf des CCA zumindest hinsichtlich der Qualifikationswege an traditionelle Ausbildungsberufe an. ♦

