



Call Center from **O**dysey to **Q**uality



Veröffentlicht in der Pressebox am 04.5.2009

## **Macher oder Kostenfaktor? Erfahren, kompetent, effizient und vor allem nicht Teil des Unernehmenssystems, das zeichnet einen Manager auf Zeit aus**



### **Ausgangslage:**

Das Unternehmen will sich neu positionieren und dabei nimmt das bestehende Service Center eine strategische Rolle ein. Es schafft die Basis für künftige Aufträge, in dem es Termine mit potentiellen Kunden vereinbart. Der Manager auf Zeit soll dafür sorgen, dass das Service Center fit für die Zukunft ist.

Der Begriff „Interimsmanager“ ist in aller Munde. Aber was kann er, was kostet er und wieso brauche ich als Unternehmen gerade einen Manager auf Zeit? Das dargestellte Beispiel gibt einen guten Einblick in die Arbeit eines Interimsmanagers. Und es soll Ideen liefern, in welchen Bereichen er dienlich sein kann.

### **Die Analyse und deren Ergebnisse:**

Nach kurzer Zeit ist schnell klar:

Drei Dinge braucht die Service Einheit

1. klare Prozesse,
2. kompetente Mitarbeiter,
3. eine neue Leitung.



Call Center from **O**dysey to **Q**uality

Daraus ergeben sich folgende Aufgaben:

- ◆ Die Prozesse und die dazu gehörigen Servicevereinbarungen müssen neu aufgesetzt werden.
- ◆ Neue Schichtzeiten und Schichtpläne müssen her.
- ◆ Erstellung eines empfängerorientierten Reportings.
- ◆ Neugestaltung des Anrufprozesses für die Telefonanlage.
- ◆ Erarbeitung von Arbeitsanleitungen.
- ◆ Festlegung eines Informationsmanagements.
- ◆ Stellen- und Anforderungsprofil für den künftigen Leiter.
- ◆ Gestaltung und Schaltung einer Annonce für den künftigen Leiter.
- ◆ Einführung eines Bonus-Systems
- ◆ Verbesserung der Infrastruktur (neue Stühle, Telefonanlage, etc)
- ◆ Festlegung von Marketingaktionen und deren Umsetzung
- ◆ Erstellung und Umsetzung des Trainingskonzeptes
- ◆ Einführung von Zielvereinbarungsgesprächen mit allen Mitarbeitern
- ◆ Anforderungen an das bestehende CRM-System verfeinern.
- ◆

### **Die Schwierigkeit**

Die vorhandene Leiterin ist nur 12 Stunden die Woche und das nur vormittags verfügbar. Außerdem fehlen ihr betriebswirtschaftliches Wissen sowie Managementfähigkeiten. Sie sieht ihre Position gefährdet und unterstützt deshalb den Veränderungsprozess nicht. Zudem gestaltet sich die Suche nach einer Nachfolgerin sehr schwerfällig.

### **Das Ergebnis:**

Es ist gut, dass der Vorstand einen Manager auf Zeit vor Ort eingesetzt hat. Denn nun ist jemand permanent als Leiter vor Ort da und steht als Ansprechpartner für die Mitarbeiter zur Verfügung. Schnell ist klar, welche Mitarbeiter für diese Tätigkeit geeignet sind und welche nicht. Da noch fast alle in der Probezeit sind, werden vor Ablauf der Probezeit die Probezeitgespräche geführt. Das Resultat ist: Eine Entlassung. Diese Mitarbeiterin ist übrigens froh, dass ihr die Entscheidung abgenommen wird.

Die neuen Prozesse und deren Anleitungen ist die Basis für die strategische Ausrichtung und die Weiterentwicklung. Die Mitarbeiter haben nun eine gezielte Vorstellung von ihrer Tätigkeit und sind mit klaren Kompetenzen ausgestattet. Das erhöht die Zufriedenheit und die Arbeitsmotivation.



Call Center from **O**dysey to **Q**uality

Einer der Mitarbeiter kristallisiert sich als potentielle Nachfolgerin aus. Doch sie will keine 40 Stunden die Woche arbeiten. Das passt nicht mit der Vorstellung des Vorstandes zusammen. Er will eine 40 Stunden-Kraft. Mit Coaching und Know-how Transfer gelingt es, sie als Nachfolgerin aufzubauen und den Vorstand davon zu überzeugen, dass sie die „Richtige“ ist. Sie hat die wöchentliche Stundenzahl von 28 auf 35 Stunden erhöht. Das Service Center ist heute sehr erfolgreich und sorgt für eine gute Auftragslage des Unternehmens. Dahinter stehen hoch motivierte Mitarbeiter und es können sogar noch neue Mitarbeiter eingestellt werden.

**Der Manager auf Zeit restrukturiert und stellt die Organisation eines Unternehmens neu auf. So kann der Nachfolger unbelastet die neue Aufgabe als Führungskraft übernehmen.**



Call Center from **O**dysey to **Q**uality

Jacqueline Irrgang

Mobil: +49 (0) 177 7666660

Email: [j.irrgang \(at\) ccq.de](mailto:j.irrgang@ccq.de)

Web: [www.ccq.de](http://www.ccq.de)