

# PROSPEKT –

## Ein Online-Tool zur erfolgreichen Arbeitsgestaltung in Call Centern

Andreas Genz & Ralf Schweer | Verwaltungs-Berufsgenossenschaft Schützenhöhe 26, D-01099 Dresden

### DER HINTERGRUND

Call Center brauchen Hilfen zur Optimierung der Abläufe. Die bisher verfügbaren Gestaltungsinstrumente genühten den Anforderungen der Praxis nicht. Hier liegt der Ausgangspunkt für die Entwicklung des Online-Tools PROSPEKT. Ziel war die Entwicklung von Hilfen für die Arbeitsgestaltung in Call Centern und die Unterstützung bei der Gefährdungsbeurteilung.

### DIE ENTWICKLUNG

Ausgangspunkt für die Entwicklung des Verfahrens waren Daten, die während des CCall-Projektes in den Jahren 2001 und 2002 erhoben wurden. Erst die Nutzung dieser Daten hat die Entwicklung des Online-Tools durch die Anwendung multipler linearer Regressionsanalysen ermöglicht. Die Auswahl einzelner Items basiert ausschließlich auf empirisch gesicherten Zusammenhängen zwischen Belastungen und Beanspruchungsfolgen in Call Centern. Bisher wurde das Tool in vier Call Centern mit sehr guten Ergebnissen überprüft. Hervorzuheben ist hier vor allem die hohe Akzeptanz durch das Management.

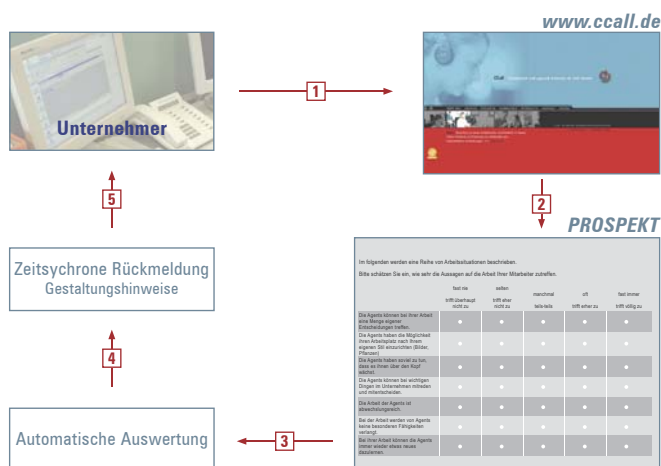
### DAS ERGEBNIS

Das Tool ist so konzipiert, dass es von Unternehmern selbst angewendet werden kann. Ein Call Center Betreiber muss lediglich 12 Fragen beantworten. Der Zeitaufwand ist mit 10 Minuten denkbar gering. Das Tool zeichnet sich darüber hinaus durch folgende Merkmale aus:

- Leichte Verfügbarkeit – das Tool ist webgestützt ([www.ccall.de](http://www.ccall.de))
- Sofortige Auswertung – das Tool wertet die Ergebnisse automatisch aus
- Auswertung ohne Fachkenntnis – das Tool interpretiert die Ergebnisse allgemeinverständlich
- Konkrete Hilfestellung – das Tool gibt umsetzbare Gestaltungsvorschläge

### DIE NUTZUNG

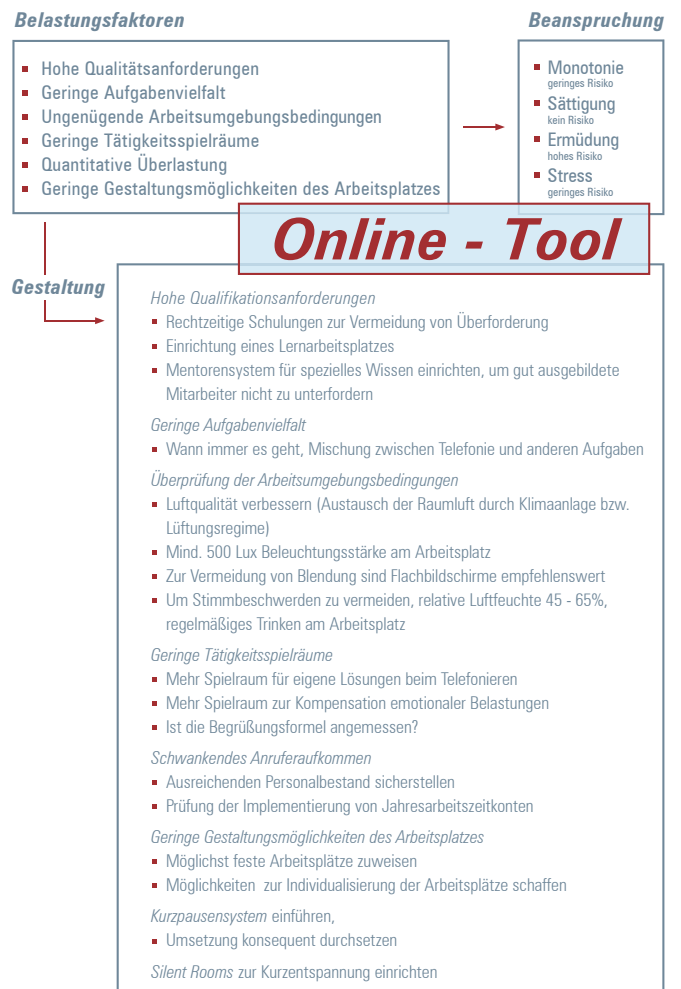
Die folgende Abbildung beschreibt den Ablauf einer typischen Anwendung des Tools:



- Der Unternehmer ruft die Website [www.ccall.de](http://www.ccall.de) auf
- Der Unternehmer bearbeitet das Online-Tool PROSPEKT
- Das Tool wertet die Antworten automatisch aus
- Das Tool generiert ergebnisabhängige Gestaltungsempfehlungen
- Die Auswertung und die Gestaltungsempfehlungen werden dem Unternehmer sofort präsentiert

### EIN TYPISCHER BERATUNGSFALL

Ein großes Call Center der IT-Branche ließ sich durch das CCall-Team beraten. Das auch international vertretene Unternehmen agiert als unabhängiger Dienstleister für führende Technologieunternehmen. Abgewickelt werden hauptsächlich Inbound-Projekte. Der Schwerpunkt der Beratung lag in einer Abteilung des Unternehmens mit 35 der insgesamt ca. 650 Mitarbeiter an diesem Standort. Im Vorfeld wurden lediglich Beeinträchtigungen des Befindens und gesunkene Leistungskennwerte der Mitarbeiter als Beratungsanliegen mitgeteilt. Vom Management wurde der vorgeschlagene abgestufte Ansatz sehr begrüßt. Bevor weitere detaillierte Untersuchungen begonnen wurden, schätzten vier Teamleiter der betreffenden Abteilung die Belastungssituation zunächst mit Hilfe des Online-Tools PROSPEKT ein. Hohe Qualifikationsanforderungen bei gleichzeitig geringer Aufgabenvielfalt sind häufige Anforderungen in Call Centern der IT-Branche. Zwar ändern sich die Produkte bzw. Services, zu denen beraten wird, die einseitige Grundanforderung des Kundendialogs bleibt jedoch bestehen.



Dennoch lassen sich Gestaltungsempfehlungen ableiten. Bedingt durch die Besonderheiten des Unternehmens bzw. der telefonierten Projekte kann die Umsetzung der Empfehlungen auch mittelfristig geschehen, wie im Beispiel ersichtlich wird. Durch den Verfahrenseinsatz wurde außerdem eine umfassende Beratung des Aufsichtsdienstes der Verwaltungs-Berufsgenossenschaft zur Arbeitsumgebung und zur Arbeitsplatzanordnung initiiert.