

PRESSEINFORMATION

Agent Day 2009: Erfolgreiches Personalmanagement im Call Center

„Hart am Wind, auf Kurs bleiben“ war das Motto der diesjährigen Fachkonferenz der Call Center-Branche.

(Wien, 2009-09-24) - Rund 200 Führungskräfte österreichischer Inhouse-Call Center sowie marktführender, externer Call Center-Dienstleister trafen sich am 22. September zum Agent Day 2009. Die Fachkonferenz, heuer bereits zum vierten Mal in der bewährten Location des Blaha Biz in Korneuburg bei Wien, stand unter dem Motto „Hart am Wind, auf Kurs bleiben“.

Internationale Vortragende stellten erfolgreiches Personalmanagement im Call Center in den Mittelpunkt der Keynotes und Diskussionen. Ein Highlight des Agent Day 2009 war der Keynote-Vortrag von Franz Kühmayer, Reflections Research & Consulting, in dem er wesentliche sozioökonomische Herausforderungen in Europa und ihre Auswirkungen auf die Strukturen des Arbeitsmarktes skizzierte. Am Schnittpunkt zwischen Trendforschung und Unternehmensberatung bringt er zukünftige Herausforderungen auf den Punkt.

„Mit dem Thema haben wir deutlich den Puls der Zeit getroffen. Das ist unsere Antwort auf die schwierigen wirtschaftlichen Zeiten, die viele Firmen veranlassen Personalkosten zu reduzieren“, fasst Veranstalter Georg Mack, Präsident des callcenterforum.at, den gelungenen Event zusammen. „Die Ausweitung des Branchentreffs auf eine Ganztagesveranstaltung war die richtige Entscheidung, denn mehr denn je ist jetzt Know-how-Transfer gefragt, vor allem in puncto Qualität halten, Produktivität steigern und Kosten senken“, ist Mack überzeugt. Vor diesem Hintergrund ist das Call Center-Management besonders gefordert, eine perfekte Ressourcenplanung vorzunehmen, die Fluktuation niedrig und die Mitarbeiter motiviert zu halten.

Unter anderem wurden dazu auch technische Tools vorgestellt, die helfen, die Mitarbeiterqualität zu verbessern und vor allem objektiv messbar zu machen. „Nicht der persönliche Eindruck des Agents oder des Coaches entscheidet, ob ein Gespräch gut oder schlecht war, sondern die Auswertung im Hinblick auf messbare Parameter, wie Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke oder Keywords“, gibt Mack einen Einblick in die Vortragsdetails. Der Nutzen der neuen Tools liegt auf der Hand: Wenn Kosten reduziert werden müssen, betrifft das nicht nur den Customer Care-Bereich, sondern auch nachgelagerte Abteilungen, wie etwa den Versand oder Vertrieb.

Über das callcenterforum.at

Das callcenterforum.at sieht sich als Interessenvertretung mit der Aufgabe, die Anliegen der Call und Contact Center und damit auch die direkte Kundenkommunikation zu fördern. Dabei konzentriert sich das callcenterforum.at vor allem auf drei Bereiche: Informationen für den Markt aufzubereiten, die Kommunikation unter den Mitgliedern zu fördern und mittels Lobbying bei den öffentlichen Stellen die Interessen der Mitglieder zu vertreten und deren Themen vorzubringen. Der Verein zählt derzeit 53 Mitgliedsunternehmen. Information und Kontakt: www.callcenterforum.at

Informationen und Kontakt:

callcenterforum.at, Simmeringer Hauptstraße 21, 1110 Wien, T: +43/676/7827111, F: +43/2236/8123300, office@callcenterforum.at, www.callcenterforum.at
Georg Mack, Präsident: georg.mack@mack.at, T: +43/699/17034342