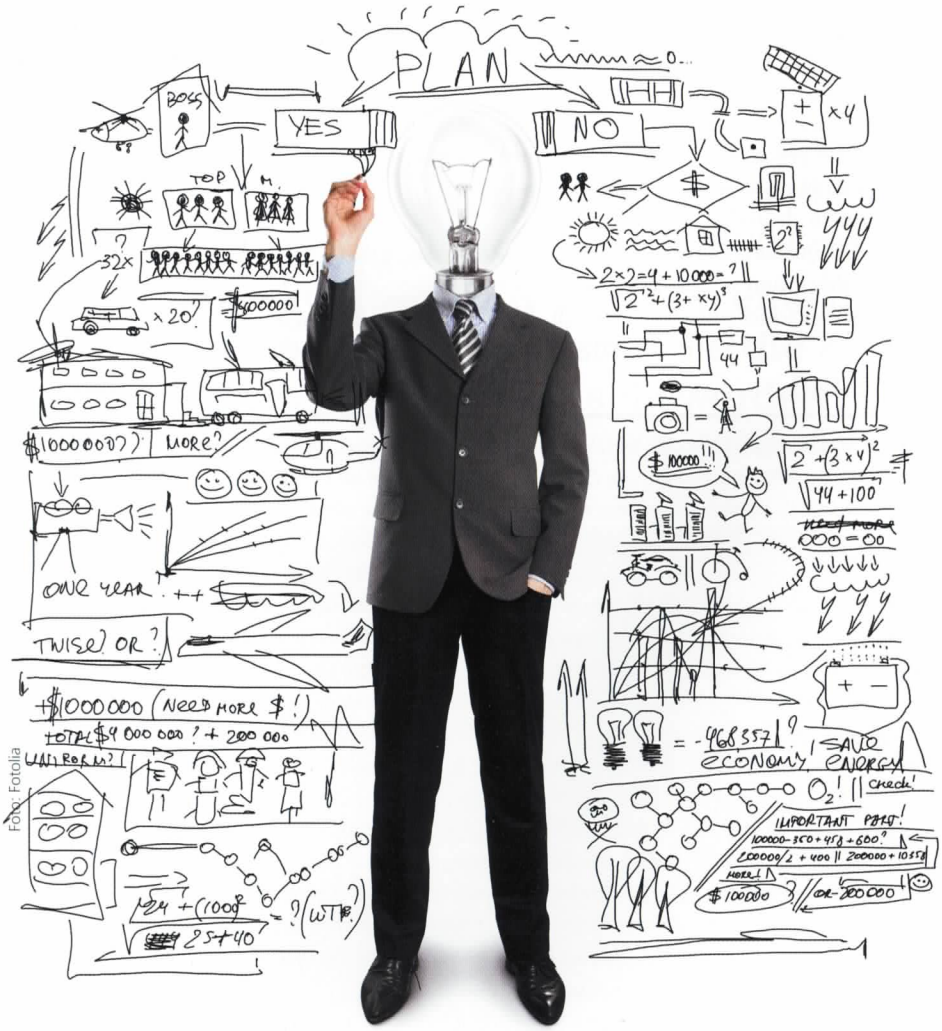


Foto: Fotolia

Geschultes Fachpersonal im Qualitätsmanagement

Eine zertifizierte Ausbildung für Qualitätsprofis ist ein wichtiger Schritt zu mehr Qualität und Professionalität in Call- und Service Centern, um die hohen Kundenerwartungen zu erfüllen. Ein Blick in die Schulungspraxis zeigt, wie Unternehmen noch dazulernen können.

Dass Unternehmen durch systematisches Qualitätsmanagement erfolgreicher am Markt agieren, ist eine Erkenntnis, die sich mittlerweile durchgesetzt hat. Aber viele Unternehmen gelangen schnell an die Grenzen der Umsetzung in der Praxis. Erst Recht mit der Einführung von komplexen Qualitätsmanagementsystemen zeigen sie sich häufig überfordert. Voraussetzung sind effiziente QM-Analysen und –prozesse, die die systematische Planung, Durchführung und Evaluation der Serviceprozesse ermöglichen. Wurde diese Aufgabe in jüngerer Vergangenheit „mal jemandem mit übertragen", erkennen die Akteure heute, dass dies aufgrund der Komplexität der Aufgabenstellung ein Handlungsfeld für ausgebildete Qualitätsbeauftragte ist.

Modulare Ausbildung zum Qualitätsexperten

Seit dem Jahr 2010 werden unter anderem in Hamburg in offenen Seminaren sowie firmenintern TÜV-geprüfte Qualitätsbeauftragte für Service Center durch die Qualitycube GmbH ausgebildet. Das Unternehmen hat dazu die Ausbildung zum „Qualitätsbeauftragten Service Center mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation" in zusammenarbiet mit denm TÜV Rheinland entwickelt. Durch eine umfassende Kompetenzvermittlung und eine abschließende qualifizierende Prüfung soll zum einen die Wissensbasis für die tägliche wie auch strategische „Qualitätsarbeit" im Unternehmen geschaffen, andererseits aber auch durch die „TÜV-Prüfung" ein überprüfbarer Rahmen gestaltet werden, der standardisierte Ansprüche widerspiegelt und somit ein echtes „Qualitätsmerkmal" für den erfolgreichen Teilnehmer ebenso wie für sein Unternehmen sein soll.

Die Schulung erfolgt nach folgendem Schema: In zwei Modulen werden zunächst die Grundlagen zum Qualitätsmanagement in Call- und Service Centern vermittelt, u.a. Qualitätstechniken und Vorgehensweisen. Im zweiten Modul werden die Teilnehmer über drei Tage intensiv und sehr praxisnah in die Lage versetzt, Qualitätsmanagementsysteme aufzubauen und interne Qualitätsaudits durchzuführen. Optional ist ein weiterer Workshop, der dem Erfahrungsaustausch und der Lösung aufgetretener Probleme bei der praktischen Einführung und

Umsetzung im Unternehmen gewidmet ist. Die Module werden von erfahrenen Call Center- und QM-Praktikern durchgeführt, die selbst auch Auditorenqualifikationen für mehrere Qualitätsmanagementstandards besitzen und so den Teilnehmern wertvolle Praxistipps für die Umsetzung des theoretischen Wissens vermitteln können. Die Zielgruppe sind Service Center-Fach- und Führungskräfte, die ein QM-System aufbauen oder betreuen (sollen), interne Audits durchführen und ihre Kenntnisse zum Thema Qualität für Call und Service Center vertiefen möchten. Neben den Grundkenntnissen zum Qualitätsmanagement gehören Inhalte und Unterschiede der Service Center Standards EN 15838, QMCC, der ISO 9001, des EFQM-Excellence-Modells sowie einfacher Servicesiegel und deren Einführung im Unternehmen, Prozesse und Dokumentationsanforderungen, der Ablauf interner wie externer Audits (Checklisten und Softwaretools) sowie Kommunikationshilfen und Gesprächsführung für Auditoren zu den Inhalten der Lehrgänge.

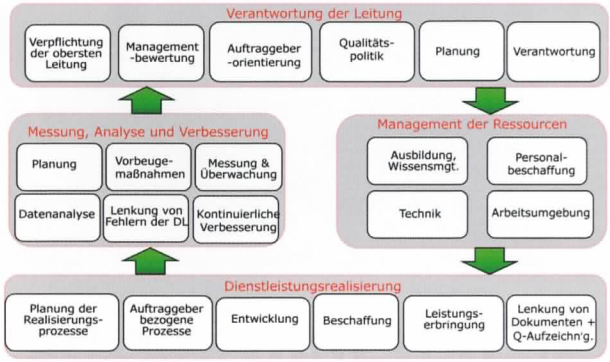
Den Teilnehmern der beiden Module steht es im Anschluss offen, die Prüfung zum „Qualitätsbeauftragten Service Center mit TÜV Rheinland geprüfter Qualifikation" abzulegen. Nach bestandener Prüfung darf das TÜV-Siegel als Nachweis durch die Teilnehmer genutzt werden und dokumentiert so die erworbene persönliche Qualifikation nach außen.

Positive Erfahrungen in der Umsetzung – Zertifizierung wichtig

Die Teilnehmer sehen entscheidende Vorteile in einer fundierten Ausbildung, da in den Unternehmen häufig die theoretischen (und teils auch praktischen) Grundlagen fehlen und einfach nur die ohnehin „gelebte Praxis" fortgeschrieben wird.

Monika Luger, Qualitätsbeauftragte bei travianet, einem Reiseservice Center der FTI-Gruppe, sieht das auch so. „QM hat in unserem Unternehmen nun einen sehr hohen Stellenwert (...). Im Seminar konnte ich (...) gute Eindrücke sammeln, wie man sich die Akzeptanz erarbeitet." Diese Aussage beschreibt sehr gut das Dilemma, in welchem sich QM-Manager häufig befinden. Einerseits ist QM zwingende Voraussetzung für den Unternehmenserfolg, gleichzeitig führt es oft ein Schattendasein. Hier gegenzusteuern hilft neben den Inhalten auch die Zertifizierung der Teilnehmer. Dies erhöht ihre Akzeptanz im Unternehmen. So geben mehr als die Hälfte der Teilnehmer an, dass ihnen ihre Zertifizierung im Unternehmen sehr geholfen habe und auch ein wesentliches Kriterium für die Teilnahme am Seminar gewesen sei. Eine Teilnehmerin betont, dass „die TÜV geprüfte Qualifikation (...) sehr wichtig (sei), da hiermit die Qualität des Seminars gesichert und extern belegbar ist. Hinzu kommt natürlich noch der Bekanntheitsgrad und das allgemeine Vertrauen in den TÜV." Für die anderen Teilnehmer stellt sie zumindest ein „schönes Nebenergebnis" dar, wie es André Rigterink, Leiter Kundenservice beim Service Center der Neuen Osnabrücker Zeitung, beschreibt.

Noch wichtiger als die Zertifizierung sind den Teilnehmern aber die Inhalte selbst. So hebt Julia Ophoff vom bundesweit agierenden Ökostromanbieter Entega besonders hervor, dass die Ausbildung „sehr aufschlussreich und mit vielen praktischen Inhalten" verbunden war. Hierzu gehöre auch die Klärung individueller Fragen und die „sehr guten Seminar-Unterlagen". Diese praxisnahen Tipps sind für die Teilnehmer auch der wesentliche Grund, warum sie die erlernten Inhalte im Unternehmensalltag umsetzen konnten, selbst, wenn es noch kein eingeführtes QM-System gab. Die Inhalte schätzen sie daher auch als gut bis sehr gut ein. Kathrin Fischer, Business Engineer bei CC Energie Sa und Teilnehmerin des ersten Seminars, sagt, „die Übersicht und der Vergleich der verschiedenen Qualitätsmanagement Methoden (...) war hilfreich für die interne Diskussion betreffend der Wahl und Anwendung dieser Methoden. Die Darstellung und Erläuterungen zur Anwendung der ISO 9001, insbesondere Umfang und Verhältnismäßigkeit der Dokumentation, Aufwand und Vorgehen bei internen Audits und generell Verbesserungsmanagement sind für die Umsetzung des anstehenden Projektes (...) wichtig". Diesen unmittelbaren Praxisbezug betont auch QM-Coach Thomas Gerke. Sowohl die Informationen über die ISO 9001 als auch die Ausarbeitung der EN 15838 habe er unmittelbar nach Seminarende in seinem Arbeitsalltag einsetzen können. Auch weitere Teilnehmer u.a. von Großbanken, CC-Dienstleistern und Telekommunikationsunternehmen, heben diese fundierten und praxisnahen Seminarinhalte hervor, die bei der Umsetzung im Unternehmen helfen. So hat bereits einer der großen Telekommunikationsanbieter sein komplettes Qualitätsteam inhouse schulen und zertifizieren lassen mit der Absicht, dem Team noch mehr Reputation im Konzern als auch bei den Dienstleistern zu verschaffen und die Prozesse professioneller abbilden und nachhalten zu können.



Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001:2008

„Dank des Erfahrungsschatzes der Seminarleiter, die die angesprochenen Themen entsprechend den Bedürfnissen der Teilnehmer mit Beispielen belegt und ergänzt haben, ist das Weiterbildungsangebot zum „Qualitätsbeauftragten Service Center" sowohl für Einsteiger als auch für Teilnehmer geeignet, die sich bereits mit Qualitätsmanagement-Centern beschäftigt haben. Die anregenden Diskussionen und der Erfahrungsaustausch untereinander taten ihr Übriges.", so Fischer. Die Teilnehmer wünschen sich sogar noch mehr Erfahrungsaustausch untereinander und wollen sich mithilfe der qualitycube vernetzen. So entsteht ein Kompetenz- und Expertennetzwerk für hochqualifizierte QM-Fachleute in der Call Center-Branche.

Rolf Lohrmann ist Geschäftsführer der Qualitycube GmbH in Hamburg.

Kontakt:
info@qualitycube.de