

PERSONALIEN



Claudia Derkum ist seit Jahresbeginn neue Geschäftsführerin bei der Axel Springer Direkt, der Dienstleistungstochter des Axel Springer Verlages, in Hamburg. Derkum hatte im vergangenen Jahr den CAT-Award 2010 als Call Center-Managerin des Jahres gewonnen. Damals stand sie noch in Diensten der SNT Deutschland AG, wo sie als Head of Operations die Gesamtverantwortung für den Customer Service-Bereich an sechs Standorten mit etwa 4 000 Mitarbeitern trug.

Anke Schönfeld hat die operative Leitung des Leipziger Standortes bei Competence Call Center (CCC) und damit die Verantwortung für 500 Mitarbeiter und mehr als ein halbes Dutzend Projekte übernommen. Schönfeld ist diplomierte Kommunikationswirtin und verfügt über mehrjährige Erfahrung in verschiedenen Kundenservice Centern. Bereits seit 2008 ist sie im Competence Call Center tätig. Zuletzt war sie als Project Managerin für den Aufbau und die Führung eines Teams von 150 Mitarbeitern verantwortlich. In ihrer Verantwortung im Qualitätsmanagement machte Schönfeld ihr Team 2010 mit einer Performancesteigerung von 25 Prozent zum Qualitätsführer im unternehmensinternen Benchmark.



Andreas Ortmann, der bisherige Call Center-Manager in Leipzig, hat indes die Leitung der CCC-Location Berlin Friedrichshain – und mit der Verantwortung für 900 Mitarbeiter auch eine neue persönliche Herausforderung – übernommen.

CALL CENTER-MANAGER DES JAHRES 2011

Acht Nominierte aus Deutschland, zwei aus Österreich und zwei aus der Schweiz warteten im Rahmen eines exklusiven Gala-Abends im Rahmen der Kongressmesse CallCenterWorld auf die Bekanntgabe der Call Center-Manager des Jahres. Damit waren sie genau so gespannt wie die etwa 300 Gäste – denn wer letztlich den begehrten CAT-Award für sein Land mit nach Hause nehmen darf, wusste bis zu diesem Zeitpunkt nur die Fachjury.

Und hier sind die frisch gekürten Call Center-Manager des Jahres aus Deutschland, Österreich und der Schweiz: CAT-Award-Gewinner 2011 für Deutschland ist Jens Marquardt, Direktor des Kunden Service-Centers der AWD GmbH aus Hannover. Er hat maßgeblichen Anteil daran, dass das AWD-Service Center nun als zentrale Anlaufstelle für die Finanzberater, Kunden und Interessenten des Unternehmens gleichermaßen gestärkt ist. Erweiterte Aufgaben in den Segmenten Terminierung, Bestandskundenbetreuung, Angebotserstellung und Dokumentation haben dazu geführt, dass sich die Call Center-Belegschaft nahezu verdoppelt hat – fast ohne zusätzliche Kosten.

Zum Call Center-Manager des Jahres 2011 für Österreich wurde René Liendl gekürt. Der Teamleiter Prozess- und Qualitätsmanagement bei Tele2 in Wien hat es mit einem internen Call Center-Projekt namens „Speed4Quality“ geschafft, bei gesenkter Kostenstruktur ein konstantes Qualitätsniveau zu sichern. Dies gelang unter anderem durch eine Neuordnung der Prozesse. Ein weiterer Vorteil: Durch die umfassenden Optimierungen wurden in der Call Center-Organisation wichtige Ressourcen frei, die nun in weitere, verkaufsschöpfende Maßnahmen einfließen. Aufgrund des Erfolgs ist ein Nachfolgeprojekt bereits gestartet.

Über den CAT-Award 2011 für die Schweiz kann sich Francesco Canzano, Leiter Kundendienst bei den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ), freuen. Ihm ist es zu verdanken, dass das EKZ-Kundendienst-Center heute fit für den liberalisierten Energiemarkt in der Schweiz ist. Im Zuge einer Qualifizierungsinitiative gelang es ihm, wesentliche Kennzahlen im Call Center deutlich zu verbessern. Eine telefonische Erreichbarkeit mit einem Service-Level von 90/15 und eine Erstlösungsrate von 90 Prozent sprechen eine deutliche Sprache. Außerdem steigt die Anzahl

der Kundenkontakte im Vergleich zum Vorjahr – trotz gleichzeitiger Reduktion von Personaleinheiten – um 20 Prozent.

Damit gibt es nun wieder drei amtierende Call Center-Manager des Jahres aus Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die fahren – wie jedes Jahr gemeinsam mit den Initiatoren des CAT-Awards, der Redaktion CallCenterProfi und CallCenterWorld-Ausrichter Management Circle – auf die Acc conference & expo. Die internationale Call Center-Messe findet in diesem Jahr im Juni in New Orleans statt.



Call Center-Manager des Jahres 2011 (v.l.n.r.): René Liendl, Francesco Canzano und Jens Marquardt.

Foto: © Management Circle