

Telefon- oder Kommunikationszentrale?

Von Daniel Waldis

Die Telefonzentrale ist mitunter die wichtigste «Visitenkarte» eines Unternehmens. Manche Firmen konzentrieren sich bei deren Ausgestaltung allein auf die klassische Vermittlertechnik und nutzen die moderne Informationstechnik kaum. Aber die Anrufer von aussen wie die Mitarbeiter im Hause wollen schnelle und aktuelle Informationen.

Die Aufgaben einer Telefonistin sind ausserordentlich vielseitig: Sie muss Kunden und interne Mitarbeiter schnell, freundlich, aufgestellt und professionell telefonisch vermitteln. Sie soll aber auch fähig sein, Hotelzimmer zu buchen, Theaterkarten zu organisieren, Menüpläne der Cafeteria zu schreiben und den 111er Auskunftsdienst der Telecom zu ersetzen! Also ein sehr breites Anforderungsspektrum an Mitarbeiterinnen, die wie kaum sonst jemand im Unternehmen dem rauen Wind der realen Geschäftswelt ausgesetzt sind.



Daniel Waldis ist Organisationsberater und Inhaber der Beratungsfirma BOTK. Er steht der Leserschaft für Fragen gerne zur Verfügung. Adresse: Wannerstrasse 5/24, 8045 Zürich. Tel/Fax 01-463 14 89 E-Mail Daniel.Waldis_2@compuserve.com

Inhalt: Immer mehr Unternehmen versuchen, die Funktion der Telefonzentrale dank technischer Möglichkeiten und betriebswirtschaftlicher Notwendigkeit zum internen Infozentrum auszuweiten. Um bei einer solchen Anforderung das Qualitätsprinzip der «akustischen Visitenkarte» nicht zu gefährden, sollten einige wichtige Punkte beachtet werden.

Daniel Waldis schildert seine praktische Erfahrung als Organisationsberater im Umfeld der Sprachkommunikation und zeigt die Chancen und Gefahren einer Funktionsausweitung bei Telefonzentralen.

Sind diese Anforderungen wirklich realistisch, ohne dass die geforderte Topqualität als «akustische Visitenkarte» darunter leidet? Ja, aber ...

Die Funktion

Die Hauptaufgabe einer Telefonistin (ich wähle aus statistischen Gründen ausschliesslich die weibliche Form) besteht darin, Kommunikationspartner effizient und in sympathischer Weise zu verbinden. Dies geschieht natürlich nicht nach definierten Regeln, sondern immer fallweise. Zeit, Sprache, Menge der gehaltenen Anrufe, technische Probleme, Stimmung der Anrufer sind Faktoren, auf die sich die Telefonistin bei jedem Anruf situativ einstellen muss. Dieser Umstand muss bei der Ablauforganisation berücksichtigt werden.

Der Mensch-Faktor

Eine Telefonistin hat per Definition eine sehr kommunikative Wesensart. Ihr Job ist es, Informationen weiterzuleiten, auf Bedürfnisse der Anrufer einzugehen und ein positives Bild der Firma zu ver-

mitteln. Viele Telefonistinnen haben Erfahrung im Umgang mit dem PC und sind gerne bereit, ihre Routinefunktion um interessante Such- oder Helpdeskaufträge zu erweitern. Ist dieses Interesse zur Jobweiterung und die notwendige technische Infrastruktur vorhanden, wird sie der Infoservice zusätzlich motivieren. Es ist aber zwingend notwendig, die Erwartungshaltung der Vorgesetzten genau zu definieren, damit die Telefonistinnen die Prioritäten ihrer Aufgaben kennen: Also zum Beispiel:

- 1. Priorität:** Effizientes Vermitteln externer Anrufe.
- 2. Priorität:** Vermitteln von internen Teilnehmern und Linienfreigabe.
- 3. Priorität:** Suchen von externen/internen Telefonnummern.
- 4. Priorität:** allgemeine Suchaufträge, Reservationen, Abflugzeiten usw.
- 5. Priorität:** «Schwarzes Brett» der Firma ausbauen/aktualisieren.

Nicht nur das Was muss definiert sein, sondern auch das Wie: schnell, freundlich, kompetent.

Sind diese Vorgaben klar fixiert und werden sie entsprechend bewertet, haben die Telefonistinnen die nötige Ausgangslage, ihren Service kundengerecht und im Sinne des Unternehmens zu gestalten.

Die Ablauforganisation

Die Funktionserweiterung der Telefonzentrale zum Infozentrum bedingt auch rein organisatorische Anpassungen. Informationen wie Abwesenheiten, Ferienpläne, Stellvertretungen, Nachschlagewerke, interne und externe Datenbanken müssen jederzeit zu Verfügung stehen. Die zusätzlichen Aufgaben dürfen die Telefonistin nicht so unter Druck setzen, dass sie sich durch einen ankommenden Anruf gestört fühlt; der Anrufer würde dies sofort spüren und entsprechend reagieren. Das Infozentrum lässt sich zudem nur fest etablieren, wenn zwei oder mehr Telefonistinnen gleichzeitig im Einsatz sind. Eine Telefonistin allein kann nur bedingt und nur während ruhigen Zeiten Zusatzdienstleistungen erbringen. Wird aus Vertretungsgründen eine temporäre Kraft eingesetzt, muss die Priorität des Infodienstes natürlich entsprechend zurückgesetzt werden, da sie sich kaum für zwei Wochen in alle Anwendungen einarbeiten kann. Es ist auch sehr wichtig, dass sich die Telefonistinnen den Tagesablauf selbstständig organisieren. Eine Mitarbeiterin ist für eine definierte Zeitspanne mit Suchaufträgen beschäftigt, während sich die zweite auf die Telefonvermittlung konzentriert.

Chancen

- ▲ Zentrale Infostelle im Haus
- ▲ Motivation durch Jobberweiterung
- ▲ Verbesserte Servicequalität intern/extern
- ▲ Erhöhung des Funktionsimages
- ▲ Entlastung der Sekretariate
- ▲ Gute Erreichbarkeit für Mitarbeiter
- ▲ Nutzung von Freikapazitäten
- ▲ Nutzung der Informationstechnologie
- ▲ Möglichkeit zum Selbstmanagement des Teams

Die Technik

In vielen Unternehmen stehen die aktuellen Mitarbeiterinformationen in Datenbanken auf dem Netzwerk zu Verfügung. Externe Rufnummern können online und via CD-ROM gefunden werden. Auf diese Daten müssen die Telefonistinnen mittels eines computerunterstützten Vermittlerapparates integriert und effizient zugreifen können. Integriert heisst, die Nummer des internen Teilnehmers sollte nach verschiedenen Kriterien gesucht und der Teilnehmer direkt per Knopfdruck verbunden werden können. Also nicht ein Vermittlerapparat und zwei verschiedene Computer für die Abfrage.

Diese Applikationen sind heute für grosse wie kleine Telefonsysteme auf dem Markt. Durch diese Art Vermittlerplatz kann die Telefonistin als standardisierte Anwenderin direkt auf das Firmennetzwerk zugreifen. Abwesenheiten, elektronische Post, Serverdaten und -programme stehen somit auf ihrem PC zu Verfügung.

Erste Priorität hat aber die Vermittlerapplikation. Wenn ein Anruf ankommt, muss sofort die Vermittlerfunktion aktiviert sein.

Der PC der Telefonistin muss sehr leistungsfähig sein, damit sich die verschiedenen, parallel aktiven Programme nicht gegen-

Gefahren

- ▼ Verschlechterung der Vermittlungsqualität
- ▼ Überforderung der Telefonistin
- ▼ Zusätzlicher Stress durch ineffiziente Technik
- ▼ Diffuse Leistungserwartung der Vorgesetzten
- ▼ «Schutthalde» der Sekretariate

seitig beeinflussen. Ein hochwertiger, grossflächiger Bildschirm ist aus ergonomischen Überlegungen dringend zu empfehlen. Ein qualitativ hochwertiges und leichtes Kopfhörer/Mikrofon-Set ermöglicht freihändiges Arbeiten während des Gesprächs.

Wenn die erwähnten Punkte berücksichtigt werden, kann der Infodienst in der Telefonzentrale sehr positive Resultate bringen. Gutes Image intern und extern, topinformierte Mitarbeiter im Betrieb, motivierte und effektiv ausgelastete Telefonistinnen sind nur einige der Vorteile. Versuchen Sie es, denn nur Information zur rechten Zeit und am richtigen Ort ist wirklich produktiv. Die Telefonzentrale ist die ideale Schaltstelle dafür, denn sie kann viel mehr als nur Telefone vermitteln.

Bedingungen für den Erfolg

- Klare Zielvorgaben der Vorgesetzten
- EDV-integrierter Vermittlerplatz z.B. via MS-Windows
- Netzwerkanbindung (E-Mail, Datenbanken, Agendasystem, Internet)
- EDV-versierte und ausgebildete Telefonistinnen
- Funktionierendes «Selbstmanagement» des Teams
- Gute Rückendeckung des Teams durch Vorgesetzte
- Klar definierte Vertretungsorganisation
- Verlässlicher Informationsfluss betreffend Abwesenheiten, Anlässe, interne Anordnungen und dergleichen

Beispiel eines Infozentrums

Konfigurationsbeispiel eines integrierten Vermittlerplatzes für ein Siemens Hicom 3xx System

- ❏ Pentium-PC (160 MHz, 32 MB RAM, CD-ROM, 19-Zoll Bildschirm, Netzwerkanbindung, Modem für Onlinedienste)
- ❏ AC2 Vermittler von Siemens mit Kopfhörerset
- ❏ Normaler Zweitapparat, damit der Vermittler freigeschaltet werden kann
- ❏ Windows Version 3.11 mit Netzwerkanbindung
- ❏ AC-Win Software von Siemens
- ❏ AC-Win ETB-Datenbank von Siemens für Teilnehmerinformationen
- ❏ Aktuelle TwiTel CD-ROM und ETV-Zugriff für externe Telefonnummern
- ❏ Lotus-Notes für E-Mail, Fax, Bulletin-Boards, Bestellformulare usw.
- ❏ Intranet- und Internet-Zugriff
- ❏ Agendasystem für Abwesenheiten, Sitzungszimmerverwaltung usw.
- ❏ Microsoft-Office Programmpaket (Textverarbeitung, Tabellenkalkulation usw.)

Vermittlerplatz
Siemens
Hicom 3xx System

