**Qualitätswolke 7 - Zentrale Plattform in der Cloud**

Holger Wittig, Marketing & Corporate Communication, IT Sonix AG an Enghouse Interactive Company
Tel: +49. 341. 415 84 101, h.wittig@itsonix.com

**Es ist nicht schwer sich vorzustellen, dass mehrere Call-Center für einen Auftraggeber arbeiten. Das ist alltägliche Realität. Ebenso ist es Alltag, dass mehrere Call-Center an unterschiedlichen Stellen einer gleichen Kampagne arbeiten. Eine solche Verteilung hat schließlich Vorteile für den Auftraggeber: Kapazität und Reichweite halten als Gründe dafür her. Aber ist sie auch jederzeit und objektiv auswertbar? Bedingt.**

Der Auftraggeber ist letztlich an die Angaben der Dienstleister gebunden. Nutzen unterschiedliche Dienstleister unterschiedliche Software, ist eine Vergleichbarkeit eigentlich nicht möglich. Zu viele Beteiligte können an zu vielen Schrauben drehen. Auf jeder Seite der Kampagne. Denn auch für die Call-Center kann die Spannung zwischen den Anforderungen des Auftraggebers und der eigenen Infrastruktur das eigentliche Geschäft bremsen, die effektive Umsetzung der Kampagne bleibt auf der Strecke. Gerüchte über nachträgliche Reportverbesserungen, nicht vereinbarte Dialer-Einstellungen machen schon länger die Branchenrunde. Darunter leidet die Qualität. Und wer trägt die Schuld? Selbst das kann man eigentlich nicht objektiv beurteilen und selbst, wer sich sicher ist, muss den letzten Beweis meist schuldig bleiben. Die Verantwortung für eine Kampagne liegt heute irgendwo zwischen den Stühlen. Weder der Auftraggeber kann ihr mangels vergleichbarer und vergleichender Tools nachkommen, obwohl er es originär seine Verantwortung ist, noch kann von einem Call-Center die Gesamtverantwortung für eine Kampagne abverlangt werden. Es sei denn, sie würde mit beauftragt werden. Dann aber erscheint sie auch auf der Abrechnung.

Ein großer Mobilfunkanbieter testete unlängst den „Schritt zurück" zu mehr eigener Verantwortung: Er stellte mehreren Dienstleistern die Software für eine Kampagne zentral in der Cloud zur Verfügung – ganz ohne Systemabgleiche und -eingriffe. Die Software, die Grundlage der Kampagne, blieb in der Hand, respektive auf dem Server des Auftraggebers. Er legte die Nutzungsrechte für die einzelnen Dienstleister so fest, dass diese genau die Daten und Quellen nutzen konnten, die sie für ihren Teil der Auftragsumsetzung brauchten. Nicht mehr, aber eben auch nicht weniger. Der Zugriff erfolgte über eine Internetleitung und selbst die Telefonverbindungen stellte der Auftraggeber. Die einzelnen Dienstleister konnten nach einer kurzen Schulung also direkt loslegen mit dem, was sie am besten können und woran sie sich am besten messen lassen: Telefonieren. Und zwar mit großer Transparenz für alle Beteiligten. So waren Reports, Leistungsübersichten, aber auch Steuerungsmöglichkeiten durch Personaleinsatz und Adress-Priorisierung jederzeit per Knopfdruck abruf- bzw. lieferbar – ohne jeden Aufwand und ohne zusätzliches Personal für Administration zu binden. Der Kampagnenschluss war auch tatsächlich das Ende, kein Drucktelefonat freitags kurz nach zwölf war mehr möglich. Die Ergebnisse der Kampagne zog sich der Auftraggeber selbst auf seinen Tisch – von seinem Server. Den Call-Centern blieben vor dem Wochenende nur noch drei Dinge zu tun: erstens sich intensiv mit den Anderen und dem Auftraggeber über die neue Erfahrung auszutauschen, zweitens pünktlich Feierabend zu machen und drittens: sich als Dienstleister auf neue Ausschreibungen des Auftraggebers zu freuen.

Denn dank der Transparenz der zentralen Plattform kann es bei Ausschreibungen künftig nur noch Preis-Leistungs-Wettbewerbe geben: Qualität wird gewinnen, billig verlieren. Auch das liegt in der Verantwortung des Auftraggebers. Dafür hält er aber mehr denn je die Fäden in der Hand, ihm stehen mehr Möglichkeiten zur Verfügung auch kurzfristig an Stellschrauben zu drehen. Und den Dienstleistern bleibt mehr Zeit für die erfolgreiche Auftragsumsetzung. Mehr Mehr auf allen Seiten: Mehr Verantwortung, mehr Transparenz, mehr Erfolg. Das ergibt mithin das wichtigste – mehr Qualität im Kundendialog.