

LIEBE LESERIN, LIEBER LESER

Change – mehr Chance als Gefahr!

Die Call- und Contactcenter-Branche befindet sich in einem Wandel. Schlagwörter wie Disruption, Chatbots und Digitalisierung sind in aller Munde. Dass die Digitalisierung an der ein oder anderen Stelle sicher sinnvoll eingesetzt werden kann, um teure und für den Kunden aufwendige Prozesse zu übernehmen, steht für mich außer Frage. Dies führt natürlich zu der Befürchtung, dass dadurch Arbeitsplätze wegfallen. Ja, das ist auch bei manchen Prozessen sicher der Fall. Doch wie immer im Leben gibt es nun auch für unsere Branche zwei Möglichkeiten, mit dieser Situation umzugehen:

Man könnte natürlich vor Angst erstarren, alles schwarzsehen und den Wandel als reine Gefahr betrachten. Ich für meinen Teil, und das kann ich nur unserer gesamten Branche raten, würde aber vielmehr versuchen, die positiven Dinge, die so ein Change mit sich bringen kann, zu nutzen. Digitalisierung so in unsere Branche zu integrieren, dass die Qualität und damit auch der wahrnehmbare Wert dieser Qualität steigen, ist unsere Aufgabe. Denn: Ein gut digitalisierter Prozess, der es schafft, die Vorteile der Digitalisierung mit menschlicher Empathie optimal zu verbinden, ist für mich der Prozess, den es anzustreben gilt. Dies bedeutet für unsere Branche die Chance, aus dem Teufelskreis des Preisdumpings auszubrechen und das negative Image endlich abzulegen. Wenn die Qualität und damit auch die Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter steigen, steigen parallel dazu auch die Marktpreise und der (wahrnehmbare) Wert der Dienstleistung an sich. Diesen Wandel positiv zu gestalten, habe ich mir mit meinen neuen Vorstandskollegen zur Aufgabe gemacht. Wir freuen uns auf eine Zukunft voller Möglichkeiten. Lassen Sie uns diese gemeinsam für etwas Positives nutzen!

Mit den besten Grüßen Ihr



Dirk Egelseer

Präsident des CCV und Geschäftsführer der daverio dialog GmbH



Dirk Egelseer,
Präsident des Call Center
Verband Deutschland e.V.,
Vorstand Recht & Regulierung