



..... Karriere für Call Center Agents



Communication Factory GmbH

# Communication Factory GmbH

Branche:	Call Center
Gründungsjahr:	2002
Beschäftigte:	400
Standorte:	Magdeburg, Stendal, Halberstadt
Geschäftsinhalt:	Verkauf erklärungsbedürftiger Produkte an Privat- und Geschäftskunden
CI:	„Das etwas andere Call Center“

## Herausforderung

Karrierewege trotz flacher Hierarchien und bei hoher psychischer Arbeitsbelastung entwickeln, um die Motivation sowie Identifikation der Beschäftigten zu steigern!

## Gute Leistung lohnt sich

Irgendwann wird der schönste Strand langweilig. Man könnte meinen, diese Erkenntnis kam den Führungskräften der Communication Factory (CF) auf einer ausgedehnten Sommertour durch die Südsee.

Aber weit gefehlt: Es ist das Ergebnis einer Mitarbeiterbefragung, die die Basis für die Personalentwicklungsstrategie des „etwas anderen Call Centers“ darstellt. „Personal ist für die CF der wichtigste und entscheidende Faktor im Wettbewerb“, sagt Kathleen Schneider, Geschäftsführerin und Mitgründerin der CF. Oliver Lilie, Geschäftsführer der dieses Projekt begleitenden MA&T Organisationsentwicklung GmbH, sieht das ähnlich: „Die Zukunft wird in großem Maße

davon bestimmt, wie das Unternehmen mit drei großen Themen umgeht: Personal finden, entwickeln und binden“, ist sich der Personalexperte sicher. Die Probleme dabei lägen auf der Hand: Auf der einen Seite zu wenig passgenaue Bewerber, auf der anderen Seite zu viele Angestellte, die ihre Ressourcen noch nicht vollständig ausschöpfen. Mit entsprechenden Konzepten ließen sich diese Hürden nehmen, so Lilie.

Ausgangspunkt für die Entwicklung spezifischer Karrieremodelle für Angestellte der Communication Factory war die besagte Mitarbeiterbefragung. Danach bewerten nahezu alle Agents die CF als guten bis sehr guten Arbeitgeber und sehen das Arbeitsklima, angebotene Zusatzleistungen oder Verdienstmöglichkeiten sowie die eigentliche Arbeit besser und interessanter als bei anderen Arbeitgebern. Dennoch bleiben Wünsche offen: zum Beispiel die berühmte Karriereleitereraufzuklettern oder anspruchsvollere Zusatzaufgaben zu übernehmen. Doch wie lassen sich Karrieremodelle in einem Unternehmen mit flachen Hierarchien (Geschäftsführung, acht Trainerinnen und Trainer, Agents) umsetzen? „Der Ansatz liegt einzig in angereicherten Arbeitsaufgaben“, schlussfolgert Lilie. Gemeinsam mit der Geschäftsleitung, drei Trainerinnen und der Arbeitnehmervertreterin Heike Kluth hat er ein Karrieremodell entwickelt, das bei den Arbeitsaufgaben ansetzt.

„Wir haben vier Karrierefunktionen herausgearbeitet, die belohnen und motivieren“, sagt Ivonne Böhnke, Trainerin der Stendaler Niederlassung.

Unterstützung der Einarbeitung von neuen Agents

**Patenagent**

Unterstützung von Agents bei der Leistungsentwicklung

**Coachingagent**

**Karrierefunktionen**

Unterstützung der Auswahl neuer Agents

**Repräsentationsagent**

Neuschulung von Agents

**Schulungsagent**



$$\text{Betriebszugehörigkeit} + \text{Leistung} + \text{Verhalten} = \text{Karrierechance}$$

(Mindestens 1 Jahr, in Ausnahmefällen 6 Monate)      (überdurchschnittliche Leistung)      (Einhaltung definierter Verhaltensmerkmale)

Je nach Leistung und Verhalten können Agents, sofern in der Regel mindestens ein Jahr im Unternehmen, nun Zusatzaufgaben übernehmen: als Repräsentationsagent (unterstützt die Trainer beim Bewerbungsverfahren), Patenagent (unterstützt die Einarbeitung neuer Mitarbeiter), Coachingagent (unterstützt andere Agents in ihrer Leistungsentwicklung) und Schulungsagent (unterstützt die Neuschulung und weitere fachliche Qualifizierung von Agents).

Heike Kluth hat ihre Rolle schon gefunden. „Ich würde am liebsten Schulungsagent werden“, sagt die 34-Jährige. Wie sie darauf kommt? „Es macht mir einfach Spaß, anderen Menschen etwas beizubringen.“ Ein wenig wird sich die in Magdeburg Beschäftigte allerdings noch gedulden müssen, denn das Pilotprojekt „Karriere trotz flacher Hierarchien“ wird zunächst in der Niederlassung Stendal umgesetzt.

Anhand der Kriterien Leistung, Verhalten und Persönlichkeit wurden fünf Agents für die verschiedenen Funktionen ausgewählt. Nach erfolgreicher Testphase in Stendal ist eine Übertragung des Modells auf die anderen beiden Standorte vorgesehen.

Erste Gespräche mit den Stendaler Kandidatinnen fanden inzwischen statt. „Die Freude war bei allen riesen groß“, verrät Ivonne Böhnke. „Die Auszeichnung wird als Dank und Ansporn zugleich verstanden.“ Gute Leistung lohnt sich – trotz flacher Hierarchien. Daran will die CF auch künftig festhalten, denn, so die Geschäftsführerin Kathleen Schneider:

**„Produktive Mitarbeiter sind unser wichtigstes Kapital.“**



## Was ist das Besondere an der Communication Factory?

Für die Gründer der Communication Factory GmbH, Gunter und Kathleen Schneider, steht vor allem eines im Vordergrund: Sie wollen „das etwas andere Call Center“ sein und konzentrieren sich dabei besonders auf Themen wie Innovation, Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung. Bereits Ende 2003 zertifiziert die Communication Factory als erstes Call Center Unternehmen europaweit seine Beschäftigten zum Sales Agent nach DIN EN ISO.

2006 startet die Communication Factory als eines der ersten Call Center Unternehmen deutschlandweit mit der Ausbildung zur Servicefachkraft bzw. Kaufmann/-frau für Dialogmarketing. 2007 wurde das Unternehmen für den Deutschen Gründerpreis nominiert und erreichte 2008 Platz 26 deutschlandweit beim CallCenterProfi-Ranking.



Communication Factory GmbH

### Sie wollen sich als Agent bewerben?

Communication Factory GmbH

Ansprechpartnerin: Kathleen Schneider

Telefon: 0391 4007-116

[www.commfac.de/html/jobs.html](http://www.commfac.de/html/jobs.html)

## Was ist WiPer?

WiPer steht für Reflexive Entwicklung wirtschaftlicher Personalstrategien im Norden Sachsen-Anhalts. „Passgenaue“ Lösungen für bestehende Herausforderungen strategischer Personalarbeit werden in enger Kooperation mit Unternehmen unter Berücksichtigung ihrer vorhandenen Ressourcen und Kompetenzen entwickelt. WiPer begleitet 10 Unternehmen bei der Entwicklung unternehmensspezifischer

## Welchen Nutzen hat externe Unterstützung?

Seit Oktober 2008 begleiten die Berater der MA&T Organisationsentwicklung GmbH den Entwicklungsprozess eines spezifischen Karrieremodells in der Communication Factory GmbH. Auf Basis eines reflexiven Entwicklungsansatzes, der die realen Rahmenbedingungen immer wieder in den Entstehungsprozess einbezieht, hat MA&T die Arbeitsschritte des Projektteams moderiert und deren Ergebnisse eng mit weiteren Zielen der Geschäftsführung abgestimmt.

Bis Mai 2010 unterstützt MA&T die exemplarische Einführung des Karrieremodells für Call-Center-Agents am Standort in Stendal. Dabei werden die verantwortlichen Trainerinnen gecoacht, die erarbeiteten Instrumente auf ihre Passgenauigkeit getestet und Nützlichkeit untersucht.



### Sie suchen Unterstützung für Ihr Karrieremodell?

MA&T Organisationsentwicklung GmbH

Ansprechpartner: Oliver Lilie

Telefon: 0391 73474-08

[www.ma-t.de](http://www.ma-t.de)

Personallösungen und unterstützt deren Umsetzung. Weitere Informationen finden Sie unter:

[www.wipernet.de](http://www.wipernet.de).

Im Rahmen der Förderung von Einzelprojekten mit besonderem Landesinteresse unter der Richtlinie zur präventiven Arbeitsmarktförderung wird WiPer finanziell unterstützt durch das Land Sachsen-Anhalt und den Europäischen Sozialfonds.

Gefördert durch Mittel der EU und des Landes



Europäische Kommission  
Europäischer Sozialfonds  
INVESTITION IN IHRE ZUKUNFT