

**selbsthilfegruppenjahrbuch**

**2003**

**Deutsche Arbeitsgemeinschaft  
Selbsthilfegruppen**

## **selbsthilfegruppenjahrbuch 2003**

### *Herausgeber:*

Deutsche Arbeitsgemeinschaft Selbsthilfegruppen e.V.  
Friedrichstr. 28, 35392 Gießen

### *Redaktion:*

Anita Jakubowski, Koordination für Selbsthilfe-Kontaktstellen in  
Nordrhein-Westfalen der DAG SHG e.V. (KOSKON),

Friedhofstr. 39, 41236 Mönchengladbach, Tel.: 02166/248567

Jürgen Matzat, Kontaktstelle für Selbsthilfegruppen der DAG SHG e.V.,  
Friedrichstr. 33, 35392 Gießen, Tel.: 0641/99-45612

Wolfgang Thiel, Nationale Kontakt- und Informationsstelle zur Anregung  
und Unterstützung von Selbsthilfegruppen der DAG SHG e.V. (NAKOS),  
Wilmsdorfer Straße 39, 10627 Berlin, Tel.: 030/31018960

### *Umschlag:*

Lutz Köbele-Lipp, Kubik, Berlin

### *Satz und Layout:*

Focus Verlag GmbH, Gießen

### *Druck:*

Druckkollektiv, Gießen

ISSN 1616-0665

Namentlich gezeichnete Artikel geben nicht unbedingt die Meinung der  
Redaktion wieder. Nachdruck einzelner Artikel nur mit ausdrücklicher  
Genehmigung der Redaktion und der Autoren.

Herstellung und Versand dieser Ausgabe des ›selbsthilfegruppenjahrbuchs‹  
wurde gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und  
Jugend, von der ›GlücksSpirale‹ und von folgenden Krankenkassen:

Deutsche Angestellten Krankenkasse – DAK, BARMER Ersatzkasse,  
Gmünder Ersatzkasse – GEK, Kaufmännische Krankenkasse – KKH,  
Hamburg-Münchner Krankenkasse, Hanseatische Krankenkasse – HEK,  
Krankenkasse für Bau- und Holzberufe – HZK, BRÜHLER – Die Ersatzkasse,  
Buchdrucker-Krankenkasse, KEH-Ersatzkasse, Techniker Krankenkasse.

Wir bedanken uns ganz herzlich!

*Zur Unterstützung unserer Vereinsarbeit bitten wir Sie herzlich um eine  
Spende (steuerlich abzugsfähig) auf unser Konto Nr. 6.3030.05 bei der  
Volksbank Gießen (BLZ 513.900.00).*

# **Erfahrungsbericht über den Einsatz eines Call-Centers in der Beratungsarbeit der Kontakt- und Informationsstelle für Selbsthilfe im Rhein-Sieg-Kreis**

## **Einleitung**

Im Sommer 2001 trat die Firma IMAGE Call Center AG (kurz: ICC) an den Geschäftsführer der Kreisgruppe Troisdorf des Paritätischen Wohlfahrtsverbandes mit einem Angebot heran:

Telefonie als Dienstleistungsangebot für die KISS Rhein-Sieg in Troisdorf zum Pauschalangebot für einen Zeitraum von 6 Monaten. Dieses Angebot soll Beratungsstellen ermöglichen, ihre Organisationszeiten anders zu gestalten. Wir entschieden uns für die Annahme dieses Angebotes.

## **Das Ziel**

Stärkung des Images der KISS als gute fachliche Beratungsstelle. Gute Erreichbarkeit trägt zu einem nicht unerheblichen Maße zum positiven Image einer Einrichtung bei, nicht zuletzt deshalb, da Erreichbarkeit zeitlich sehr weit vorne in der Dienstleistungskette zu finden ist.

## **Die Gründe**

### **1. Bessere Erreichbarkeit**

Von Seiten der Kreisverwaltung des Rhein-Sieg-Kreises wurde immer wieder der Vorwurf erhoben, die Kontaktstelle sei telefonisch nie zu erreichen! Dieser Vorwurf war der Hauptgrund die Call Center Dienstleistung in Anspruch zu nehmen.

### **2. Persönliche Erreichbarkeit**

Des weiteren spricht für den Einsatz des Call Centers die Tatsache, dass eine große Hemmschwelle besteht, einen Anrufbeantworter zu besprechen, so dass sehr schnell wieder aufgelegt wird, ohne etwas zu sagen. Die Auflegetrate bei einer persönlichen Ansprache dagegen ist sehr niedrig.

### **3. Informationen außerhalb der Beratungskernzeiten**

Das Call Center deckt Tageszeiten ab, über die die Kontaktstelle ansonsten keine zusätzlichen Informationen erhält, z.B. wie viele Interessierte außerhalb der Bürozeiten anrufen. Daraus lassen sich wertvolle Schlussfolgerungen ziehen, z.B.: Sind die Beratungszeiten bekannt und orientieren sie sich an den Bürgerbelangen?

#### 4. PC Service

Die Installierung einer für die KISS kostenneutralen professionellen Spezialsoftware »bissnet« durch das Call Center, ermöglicht zusätzlich eine schnellere Bearbeitung der Anfragen, der Ablage und der Statistikerhebung.

#### 5. Wichtige Informationen

Die Call Center Agent/innen geben wichtige Mitteilungen weiter, wie z.B. Urlaubszeiten, Sonderveranstaltungen, persönliche Erreichbarkeit der Fachberaterinnen, etc.

### **Die Durchführung**

»Servicetelefon der KISS Kontaktstelle, Müller, guten Tag!« So lautet die Begrüßungsformel. Das Call Center nimmt die Anrufe für KISS Montag bis Samstag im Zeitfenster von 8 – 20 Uhr immer dann entgegen, wenn die Beratungsstelle nicht besetzt ist. Besetzt ist die KISS Mo, Di, Fr 9 – 13 Uhr, Mi 10 – 16 Uhr. Es ist mit dem Call Center abgesprochen, dass keine Fragen gestellt werden, bis auf eine: »Möchten Sie zurückgerufen werden oder rufen Sie noch einmal an?« Die statistische Erfassung der Angaben beruht auf den Aussagen der Anrufenden. Die Call Center Agent/innen nehmen die Anliegen der Anrufer/innen strukturiert auf, geben erste Informationen weiter, z.B. » Die zuständige Fachberaterin ist ab 10 Uhr persönlich zu sprechen«, und leiten die Gesprächsdokumentationen an die zuständigen Mitarbeiterinnen in der Beratungsstelle weiter. Dies geschieht per Fax und/oder per eMail. Die Informationen sind klar, verständlich und übersichtlich aufgenommen worden, was eine direkte Bearbeitung ermöglicht. Gleichzeitig sind dieselben Informationen im Internet über die Informationsplattform »bissnet« abzurufen und weiterzubearbeiten.

Da das Call Center über Erfahrungen im Bereich Sozialwirtschaft verfügt, sind die Agent/innen entsprechend geschult und sensibilisiert für den Umgang mit Kund/innen, Berater/innen und Hilfesuchenden.

Die Mitarbeiterinnen der KISS wurden sehr gut eingeführt, Zwischenauswertungen sorgten für einen reibungsloseren Ablauf.

### **Die Erfahrungen**

#### **Reaktionen**

Da es sich bei dem Einsatz des Call Centers anfänglich um ein Pilotprojekt handelte, wurde sein Einsatz nicht in der breiten Öffentlichkeit kommuniziert. Deshalb reagierten viele Anrufer/innen sehr überrascht, da es für eine soziale Einrichtung ungewöhnlich ist, mit einem Call Center zusammenzuarbeiten. Das führte hin und wieder zu Missverständnissen, die sich jedoch zufriedenstellend klären ließen. Die Rückmeldung von Fachkollegen und Kolleginnen, die ebenfalls nicht informiert waren, gingen von »skeptisch bis interessant«.

Die Mehrzahl der Anrufenden finden den Einsatz des Call Centers grundsätzlich in Ordnung, bis auf einzelne, die ausschließlich mit den Beraterinnen sprechen möchten.

Zwischenzeitlich wurde dieser Service auch von der Kreisverwaltung getestet und als positiv bewertet.

### **Positive Erfahrungen**

Zeitersparnis dadurch, dass eine komplette Gesprächsdokumentation vorliegt, die, im Gegensatz zum Anrufbeantworter, eine sofortige Bearbeitung ermöglicht.

Die Freundlichkeit der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Call Centers. Sie wirken auf die Anrufenden sympathisch und aufmerksam.

Die Statistik ist aufschlussreich und liefert verwertbare Daten.

Das Internet ermöglicht jederzeit eine Abfrage der Daten und den Beraterinnen – auch in den KISS-Außenstellen – den Zugriff auf das Dokumentationssystem.

Das Call Center stellt sich schnell und flexibel auf sich verändernde Modalitäten von Seiten der Beratungsstelle ein.

Statt zweidrittel, die vorher beim Anrufbeantworter aufgelegt haben, waren es im Jahre 2002 beim Call Center lediglich drei Anrufer.

### **Negative Erfahrungen**

Irritationen bei Anrufer/innen, da eine Zuordnung Call Center / KISS mit Schwierigkeiten verbunden ist.

Ganz selten: Verwechslung des Call Center Agenten mit den Beraterinnen, da die Grußformel »Servicetelefon der KISS Kontaktstelle« nicht verstanden oder nicht richtig gehört wird.

## **Die Bilanz**

### **Auswertung der statistischen Daten**

Im Jahr 2002 haben Agent/innen des Call Centers in den »Randzeiten« (erweiterte Erreichbarkeit der KISS) insgesamt 611 Anrufe entgegengenommen. Einige konnten unmittelbar erledigt werden (z.B. Informationen zur Weihnachtszeitregelung), andere wurden zur weiteren Bearbeitung für die Beraterinnen aufbereitet. Dreiviertel der Anrufe erreichten uns zu den normalen Öffnungszeiten (25 Wochenstunden, Mo, Di, Fr 9 – 13 Uhr, Mi 10 – 16 Uhr). Außerhalb dieser Zeiten lag die Mehrheit der im Call Center eingehenden Anrufe im Zeitbereich zwischen 8 – 10 Uhr (160 Anrufe) und 14 – 18 Uhr (261 Anrufe). In der Zeit zwischen 18 und 20 Uhr sind bisher nur sehr wenige Anrufe (23 Anrufe) eingegangen. Des weiteren ist der Auswertung zu entnehmen, dass der Donnerstag der Tag mit den meisten Anrufen ist (139 Anrufe). Donnerstags sind keine Beratungszeiten vorgesehen, dies wird jedoch von den wenigsten Anrufer/innen beachtet bzw. ist den wenigsten bekannt. Der Dienstag folgt mit

129 Anrufen insgesamt. (Die Wochentagangaben beziehen sich ausschließlich auf den Zeitraum von März bis Dezember 2002).

Die Jahresgesamtauswertung wird als Grundlage dienen, die Öffnungszeiten, vor allem im Hinblick auf die drei Außenstellen der KISS im Rhein-Sieg-Kreis neu zu überdenken.

### **Auswertung allgemein**

Die Zusammenarbeit Image Call Center / KISS kann als konstruktiv und interessant bezeichnet werden. Sie nähert sich einer passgenauen, individuellen Dienstleistung für die Kontaktstelle an.

Als besonders nutzerfreundlich ist die Informationsplattform »bissnet« zu bewerten, die als Kommunikations- und Dokumentationsmittel dient. Sie ermöglicht den Fachberaterinnen eine Mobilität, die zulässt, dass dort, wo sich ein PC mit Internet-Anschluss befindet, über das Internet auf die Gesprächsdokumentation des Call Centers zugegriffen werden kann. Dies wird den Außenstellen ermöglicht werden.

Die Öffnungszeiten in den Außenstellen können individuell eingerichtet werden – das Call Center verbindet zum Fachberater bzw. zur Fachberaterin, wobei es aufgrund der Rufweitschaltung unerheblich ist, welche Rufnummer gewählt wurde.

### **Ausblick**

Es besteht die Option, die Gesamtdokumentation der KISS über die Spezialsoftware des Image Call Centers zu bearbeiten. Für ein sinnvolles vernetztes Arbeiten ist es jedoch erforderlich, dass alle Mitarbeiterinnen an das System angeschlossen sind. Zur Zeit bestehen dafür jedoch noch nicht die Voraussetzungen. Der Vorteil wäre eine erhebliche Arbeitserleichterung und Zeitersparnis, da – sozusagen auf Knopfdruck – eine aussagefähige Gesamtstatistik der KISS-Beratung erstellt werden kann.

Die gute Zusammenarbeit mit dem ICC wird weitergeführt und demnächst öffentlich bekannt gemacht werden, der Ausbau und die optimale Nutzung der Spezialsoftware wird als Zukunftsprojekt betrachtet.

Marita Besler ist Diplom-Sozialarbeiterin und Kommunikationswirtin. Sie arbeitet als KISS-Fachberaterin in der Selbsthilfekontaktstelle Rhein-Sieg.