

## PERSONALIEN



Mit **Christian Wilmschöfer** hat die Tectum Group ihre Führungsriege komplettiert. Als operativer Geschäftsführer (COO) ersetzt er Erdem Yıldırım, der den Call Center-Dienstleister verlassen hat, um sich anderen Herausforderungen zu stellen. Damit ist Wilmschöfer nun für die Steuerung der operativen Geschäftsprozesse verantwortlich. Dazu gehören unter anderem sämtliche Vertriebs- und Servicedienstleistungen für den Kundenbestand.

Christian Wilmschöfer ist in der Branche kein Unbekannter. Vor zehn Jahren führte er als Head of IT-Department

die heutige INTECH GmbH durch den Millenniumswchsel. Danach bekleidete er entscheidende Funktionen bei debis Systemhaus und T-Systems und leitete sieben Jahre im Konzern Deutsche Telekom als Vice President große operative und vertriebsnahe Servicebereiche, mehrere BPO-Projekte und internationale Key Accounts im Desktop- und Computing Service. 2007 wechselte er zum Ettlinger Call Center-Dienstleister walter services, wo Wilmschöfer als Mitglied der Geschäftsleitung, geschäftsführender Gesellschafter und Direktor das operative und kaufmännische Geschäft mehrerer Tochterfirmen sowie zuletzt zusätzlich die regionalen Top-Bestandskunden aus den Branchen Handel, Medizin, Technologie, Food&Drugs, Health care sowie Finanzdienstleistungs- und Versicherungen verantwortete.



**Johannes Heimes** ist neuer Bereichsleiter bei der TAS Unternehmensgruppe und damit verantwortlich für Aus- und Weiterbildung, Web 2.0 und die Social Media-Aktivitäten beim Call Center-Dienstleister. Damit

meldet sich Heimes nach seinem verkürzten Sabbatical wieder aktiv in der Call Center-Branche zurück. Vor seiner Auszeit war er – ebenfalls als Bereichsleiter – bei der Bolzhauser AG tätig, die sich unter anderem mit Personalentwicklung und Zertifizierungen beschäftigt. Davor war Heimes von 2004 bis 2009 Projektkoordinator bei der Hutchinson 3G Austria GmbH.



Foto: © pixelart/ Konstantin Gieseler

## INVESTITIONSTUDIE ZEIGT CALL CENTER-TRENDS

Zum zweiten Mal hat der Contact-Center-Netzwerk e. V. (CCN) seine Investitionsstudie veröffentlicht. Die Zielsetzung: herauszufinden, wo die Trends der Contact Center-Branche liegen.

In Abgrenzung zur letztjährigen Studie des CCN fällt auf: Investitionen in Arbeitsplatzgestaltung, Personalentwicklung und -beschaffung gehören zu den bevorzugten Aktivitäten für 2011. Die Kosteneffizienz der Mitarbeiter, deren optimale Versorgung mit relevanten Informationen (Wissensmanagement) und die Einbindung in transparente Service-Prozesse gehören zu den primären Investitionszielen. Der Faktor Mensch rückt in den Mittelpunkt – und die Optimierung seiner Verbindung zu Technologie und Geschäftsprozess.

CRM-Lösungen gehören zum Branchenstandard. Und doch plant jeder fünfte Entscheider für 2011 Investitionen für deren Um- und Ausbau. Als möglicher Treiber dieses Umstands gilt der

„vernetzte Kunde“ und eine gestiegene Erwartungshaltung in Bezug auf schnelle und unkomplizierte Service-Erlebnisse auf dem jeweils gewünschten Kommunikationskanal. Gegenüber dem Vorjahr haben die Realisierung einer Multi-channel-Architektur sowie die Ausweitung des Kundenservice auf Internet (Web Self Services) und E-Mail beziehungsweise Posteingang eine steigende Bedeutung erhalten.

Das Trendthema Social Media polarisiert. So zeigt die CCN-Studie, dass insbesondere mittlere bis große Contact Center-Organisationen das Thema für wichtig halten und sogar konkrete Investitionen planen. Eine ebenso große Zahl von Entscheidern hält das Thema allerdings für gänzlich unwichtig.

Eine Vollversion der „Investitionsstudie 2011“ des CCN steht auf der Internetseite des Vereins unter: [www.contact-center-portal.de](http://www.contact-center-portal.de) zum Download bereit.

## TEST:

## BAUR VERSAND HAT DEN BESTEN WEBSHOP 2010

Bei einem Test der Zeitschrift „Euro am Sonntag“ ist der Webshop des Baur Versands auf dem ersten Platz gelandet. Die Tester haben bei deutschlandweit tätigen Online-Shops Testkäufe durchgeführt, Serviceangebote verdeckt geprüft und die verantwortlichen Manager umfassende Fragebögen ausfüllen lassen. Hier gibt es die weiteren Ergebnisse. Hervorgehoben wurden die Erreichbarkeit der Hotline, die Option, dass Kunden Tag und Tageszeit der Lieferung bestimmen können, sowie die Garantie, dass bis zu vier Tage vor Heiligabend bestellte Ware noch vor den Festtagen ankommt.

„Mehr Service ist fast nicht möglich“, zitiert der zur Otto Group gehörende Baur Versand die Autoren von „Euro am Sonntag“. Dafür gab es von den Testern das Gesamturteil „sehr gut“. Auf dem zweiten Platz folgt der Online-Shop von Otto.

Rang	Webshop	Note
1	Baur	sehr gut
2	Otto	gut
3	Zalando	gut
4	Tchibo	gut
5	Bon Prix	befriedigend
6	Weltbild	befriedigend
7	H&M	befriedigend
8	Amazon	befriedigend
9	Esprit	befriedigend
10	Neckermann	befriedigend
11	Conrad	befriedigend