

# Ein Auf und Ab

Die siebte Erhebung des Branchenfachverbands CCBenchmarks zum Krankenstand im Contact Center zeigt; dass die Mittelwerte der Krankenstandsquoten leicht gesunken sind, aber keinesfalls „Entwarnung“ gegeben werden kann. *TeleTalk* stellt im Folgenden exklusiv ein Resümee der Studie vor.

Die neue Benchmark-Studie „Krankenstand im Contact Center 2015“ des Fachverbandes „CCBenchmarks“ fußt wie im letzten Jahr (siehe *TeleTalk* 09/2014) auf der Tatsache, dass Personalkosten den größten Kostenblock eines Contact Centers darstellen und ein hoher Krankenstand somit großen Einfluss auf die Höhe der Personalkosten hat. Die Ergebnisse der Studie sollen daher helfen, Einflussfaktoren und Ursachen der Ausfallzeiten zu benennen und belastbare Benchmarks zu generieren.

Die diesjährige, siebte Erhebung des Verbands zeigt insgesamt, dass die Mittelwerte der Krankenstandsquoten nach den Angaben der teilnehmenden Unternehmen beim Inbound und insbesondere beim Outbound

leicht gesunken sind. Aber: Outsourcing-Dienstleister wie Inhouse-Call Center stehen weiter unter erheblichem Kosten- und Performancedruck und ihr Serviceportfolio der Call Center wird immer umfangreicher. Offensichtlich spiegelt die Entwicklung des Krankenstandes im Contact Center auch gesellschaftliche Entwicklungen wider.

## Am Wochenende wird öfter gearbeitet.

Auch laut Focus Online ist im Jahr 2014 (Erhebungszeitraum der neuen Studie) der Krankenstand bei den beschäftigten Pflichtmitgliedern der Betriebskrankenkassen im Vergleich zum Vorjahr leicht zurückgegangen (2014: 4,7 Prozent 2013: 4,8 Prozent; Quelle Focus Online vom 12.5.2015).

Aber fast ein Drittel der Unternehmen geben an, dass die krankheitsbedingten Ausfallzeiten der Agenten im eigenen Contact Center während der letzten sechs Monate geringer geworden seien. Nur ein Viertel der befragten Unternehmen sagen, die Ausfallzeiten seien eher häufiger geworden.

Die Servicezeiten sind nahezu unverändert geblieben, lediglich der Anteil der Unternehmen, die auch am Wochenende arbeiten, ist etwas gestiegen. Dementsprechende Flexibilität wird von den Mitarbeitern gefordert. Der Anteil zwischen Voll- und Teilzeitkräften hält sich in der Gesamtschau zwar die Waage, aber im Detail sind große Unterschiede erkennbar.

## Details zur Erhebung

Die Betriebsgröße der an der Umfrage beteiligten Unternehmen schwankt nach wie vor erheblich. Da auch einige sehr große Unternehmen an der Umfrage teilgenommen haben ergibt sich eine durchschnittliche Beschäftigtenzahl von 900, insgesamt wurden nahezu 50 Datensätze ausgewertet (siehe Abbildung 1). Die Anzahl der Teilnehmer, die über ein Outbound Center verfügen, ist ebenfalls gestiegen (siehe Abbildung 2).

Nach wie vor bilden in der Befragung die Unternehmen aus der Banken-/Versicherungsbranche den größten Anteil (siehe Abbildung 3), allerdings hat sich dieser Anteil weiter deutlich reduziert. Die Anzahl der Teilnehmer aus dem Medienbereich hat stark

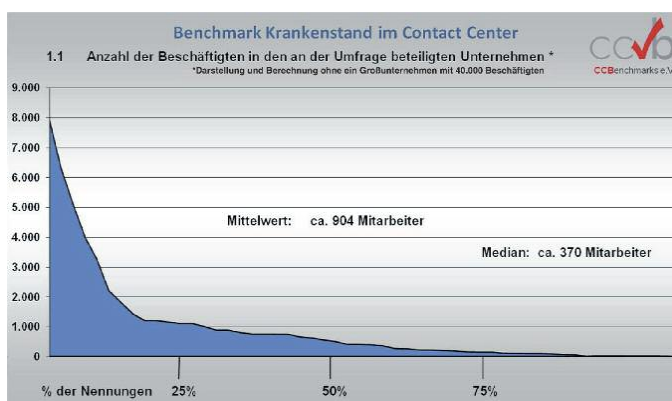


Abbildung 1: Die durchschnittliche Beschäftigtenzahl der Befragten Unternehmen von liegt bei 900, insgesamt wurden nahezu 50 Datensätze ausgewertet. Da einige Große Unternehmen teilgenommen haben, ist der Median-Wert (370 Mitarbeiter) aussagekräftiger.

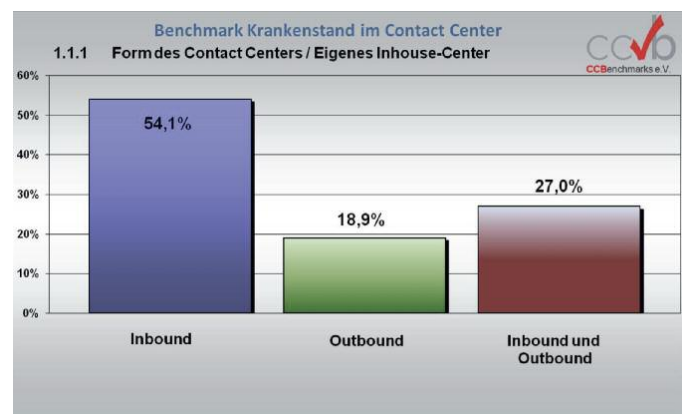


Abbildung 2: An der vergangenen Befragung haben im Vergleich zum Vorjahr mehr Unternehmen teilgenommen, die über ein Outbound Center verfügen.

(ca. neun Prozent) zugenommen, der der Anteil an Dienstleistungsunternehmen ist unverändert und Unternehmen aus Handel und Vertrieb sind nicht mehr so stark vertreten.

### Spanne wieder ausgeweitet

Bei der Überprüfung der Frage, wie der Krankenstand war, zeigte sich, dass die Spanne zwischen den Extremwerten gegenüber den Vorjahren wieder ausgeweitet wurde. Der Durchschnitt des Krankenstandes ist im Vergleich zum Jahr 2012 etwas angestiegen (2012: 7,98 Prozent, 2013: 8,11 Prozent). Die Spanne der Extremwerte reicht von knapp 15 Prozent bis etwa sechs Prozent und hat sich damit ebenfalls erhöht.

Die Kurve (siehe Abbildung 4) zeigt in den mittleren Abschnitten eine ausgeglichene Verteilung. Dies zeigt, dass die teilnehmenden Unternehmen dem Thema Krankenstand weiterhin Aufmerksamkeit geschenkt haben. Nicht nur die hohen Extremwerte sind Ursache für den Anstieg des Mittelwertes. Bei fast allen Unternehmen ist ein – wenn auch nur geringer – Anstieg des Krankenstandes gegenüber 2012 zu verzeichnen.

Bei der Frage, welche Monitoring-Instrumente und -Verfahren genutzt werden, um die laufenden Ausfallzeiten zu messen, zeigten sich wiederum interessante Verschiebungen, beziehungsweise Ergebnisse: Deutlich mehr

Unternehmen gaben an, Teams und Agents heranzuziehen. Waren das in der letzten Befragung lediglich 34,2 Prozent, sind es in der diesjährigen Befragung 42,6 Prozent (siehe Abbildung 5). Aber: Die Anzahl der Contact Center, die keine Messungen aus betrieblichen Gründen vornehmen, hat sich um fast vier Prozent deutlich erhöht. Alarmierend erscheint sogar, dass kein Unternehmen dieser Befragung über eine Balanced Scorecard verfügt.

### Fazit

Das Bewußtsein für das wichtige strategische und operative Thema Krankenstand im Contact Center hat in den letzten Jahren eindeutig zugenommen und die Erfolge der eingeleiteten Maßnahmen sind sichtbar und messbar. Diese Bewusstseinsänderung zeigt sich auch in der Tatsache, dass die Verantwortlichkeit für das Thema immer häufiger von der Abteilungsleiterenebene wahrgenommen wird. Was in fast allen Fällen noch fehlt, sind ganzheitliche Lösungsansätze. Insbesondere der wichtige Einflussfaktor „Personaleinsatz-System“ wird nahezu nicht berücksichtigt.

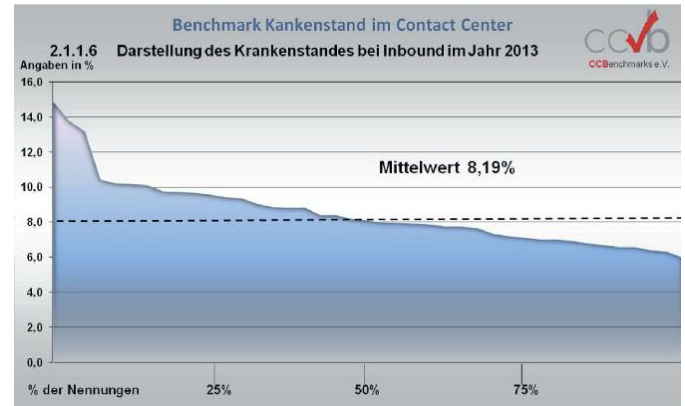
Weise der Personalplanung und der Intra-Day-Steuerung großen Einfluss auf die Bewertung der Arbeitsrahmenbedingungen durch den Mitarbeiter. (Teilergebnis CCB-Forschungsprojekt „Frequenz“ für das Bundesforschungsministerium, 2002). Auch der engen Korrelation des Krankenstandes mit der Servicequalität wird immer noch zu wenig Beachtung geschenkt. Dies wird auch sicherlich so bleiben, so lange rein betriebswirtschaftliche Kenngrößen das Geschehen bestimmen.

**Ulrich Brützel**

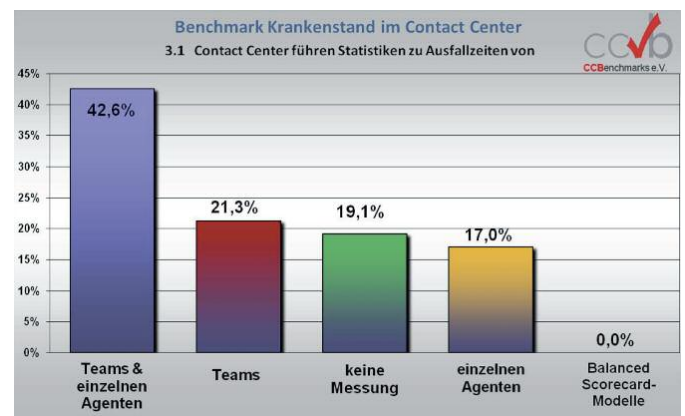
Dieses Thema wird heute vielfach über Software-Tools realisiert und konzeptionell wenig hinterfragt. Dabei hat die Art und



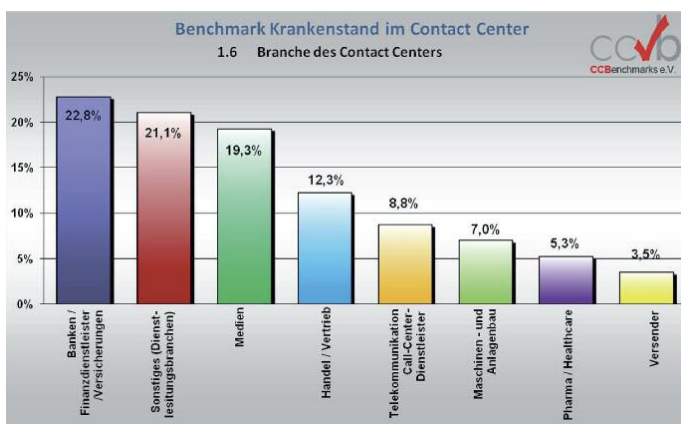
Dipl. Psych. Ulrich Brützel ist Geschäftsführer des Bonner Instituts für Performancemanagement.



**Abbildung 4: Bei fast allen befragten Unternehmen ist ein – wenn auch nur geringer – Anstieg des Krankenstandes zu verzeichnen.**



**Abbildung 5: Die Anzahl der Contact Center, die keine Messungen aus betrieblichen Gründen vornehmen, hat sich um fast vier Prozent deutlich erhöht.**



**Abbildung 3: Nach wie vor haben an der Befragung die Unternehmen aus der Banken- und Versicherungsbranche den größten Anteil. Neu hinzugekommen sind Unternehmen aus der Informations- und Kommunikationswirtschaft.**