



IM OSTEN NIX NEUES

Februar 2010 Messe Berlin: Der SCOUT präsentierte seinen Kunden und Medienpartnern persönlich die Erstausgabe der Fachzeitschrift, deren 2. Ausgabe Sie nun in den Händen halten.

In diversen Dialogen tauschte man sich mit Ausstellern und Besuchern über den Sinn und Unsinn der Berliner Leitveranstaltung für Callcenter Management, Kundenservice und Customer Care aus.

In Kapitel 3 des weltbekannten Romans von Erich Maria Remarque ‚Im Westen nichts Neues‘ wird der unentbehrliche Katczinsky beschrieben, der das Soldatenleben immer wieder mit den ‚wichtigsten‘ Dingen verschönert und erleichtert. Die Parallelen zur Callcenter Branche sind prägnant: Waren die letzten 2 Jahre geprägt von Gesetzesnovellen und Strafanträgen, so wurde der Besucher der Leitmesse wieder einmal narkotisiert mit perfekten Multi-Channel-Prozessen, Best-Practice-Gelaber, Preisverleihungen für Callcenter Heldentaten und, und, und...

Auf Nachfrage bei einem Aussteller, der schon über mehrere Jahre zig-Tausende Euro in seine Präsenz in Berlin investiert, bekamen wir die schockierend ehrliche Antwort: „Wir sind eigentlich nur noch hier, damit die Branche nicht glaubt uns gäbe es nicht mehr oder es ginge uns schlecht!“

OK – eines muss man den Veranstaltern lassen: Sie schaffen es immer wieder die gesamte Branche an einem Fleck für drei Tage zu konzentrieren! Aber wie lange noch, wenn der Mehrwert alleine der Konzentration auf sich selber gerecht wird?

LIVE CALLCENTER ALS TROJANER

Das Highlight der Messe war, unserer Ansicht nach, die Präsentation der 115-Servicehotline im Rahmen eines Live-Callcenters. Hier wurde der Besucher von kompetenten und bemerkenswert freundlichen Guides über die Ausstattungen eines modernen Callcenters aufgeklärt. Wenngleich der Trojaner mit dem Ziel einzelne Elemente an den Mann zu bringen - also zu verkaufen - unübersehbar war, galt hier das WIE als der größte Erfolgsfaktor. Vielleicht kam das Wohlgefühl auch durch die besondere Klimatisierung dieser Fläche. Der Rest der Messe war unerträglich heiß und stickig.

AUS SICHT EINES BRANCHENFREMDEN

Im Gespräch mit dem Betreiber einer Online-Apotheke, der seinen Bestellprozess künftig über externe Callcenter verstärken und die pharmazeutische, persönliche Beratung in den Vordergrund stellen möchte, wurden wir mit der Aussage konfrontiert: „Die technische Realisierung von Kundendialog scheint ein zentrales Thema der Messe zu sein. Ich bin mir jetzt im Klaren darüber, warum der Ruf der Callcenter der ist, der er nun mal ist. Der Mensch scheint hier völlig außer Acht gelassen zu werden!“

AUSSICHT 2010

Der SCOUT befragte über 100 Besucher die bestätigten, dass sie auch schon im Vorjahr zu den Besuchern zählten, nach den wesentlichen Unterschieden bzw. Veränderungen der diesjährigen Messe. Die Antworten motivierten uns zur Überschrift dieses Artikels. Vielleicht ist eben das die Ursache dafür, dass sich in diesem Jahr die Veranstaltungen vermehren, wie die Karnickel. 2010 gibt es so viele Fachmessen für Callcenter, wie noch nie!

Uns stellt sich die Frage, ob Networking, in Zeiten von XING^[1], Twitter^[2] und Co., im Rahmen eines Symposiums (altgriechischer

Ausdruck für ‚gemeinsames, geselliges Trinken‘) in realistischem Verhältnis zu den Kosten steht. Zumindestens ergab eine Onlineumfrage im Dezember 2009 eine klare Antwort: „Die Messe ist zu teuer.“

Eine ehemalige Mitarbeiterin des Veranstalters wurde unlängst selbst zur Veranstalterin und wirbt um Aussteller mit dem Slogan: ‚Wanna be.connected‘.

Eines ist sicher: Der Austausch von Visitenkarten wird den Empfänger motivieren sich pünktlich zur nächsten Messe beim Überbringer zu melden, vorausgesetzt sein CRM-System^[3] hat ein funktionierendes Wiedervorlagemanagement. ■

[3]: Dies sind Applikationen, Softwarelösungen und Computerprogramme, die als primäres Ziel haben, Unternehmen bei der Umsetzung von mehr Kundenorientierung und Kunden-Beziehungs-Management zu unterstützen.

**WIR SIND EIGENTLICH
NUR NOCH HIER,
DAMIT DIE BRANCHE
NICHT GLAUBT
UNS GÄBE ES NICHT MEHR
ODER ES GINGE UNS
SCHLECHT!**

Anzeige



**Wir sind
Ihr Büro!**

kompetent, professionell und freundlich
schreiben, organisieren und telefonieren

www.buero!oesungen.eu

[1]: Online-Plattform zur Netzwerkpflge

[2]: Plattform für das Publizieren von Kurznachrichten