



V E R E I N
 Friedstraße 23, A-1210 Wien
 Tel.: +43/1/263 23 12-0 Fax: -20
 office@bildungsmanagement.at
 http://www.bildungsmanagement.at



Masterlehrgang „SUPERVISION, COACHING & ORGANISATIONSENTWICKLUNG“

Abschluss im Juni 2008

MACHT - KONTAKT - KRANK

Macht Kontakt krank?

Ing. Gerhard Horvath

gerhard.horvath@gmx.net

Diese Arbeit ist durch den Autor gesperrt.

Zusammenfassung:

In dieser Arbeit werden mögliche Ursachen von Krankenständen in einem Contact Center eines österreichischen Mobilfunkanbieters untersucht.

In einem ersten Schritt wird unter Heranziehung firmeninterner Daten das wahrgenommene aber nicht im Detail beschreibbare Phänomen quantifiziert. Anschließend werden mit unterschiedlichen qualitativen Untersuchungsmethoden mögliche Ursachen identifiziert. Ziel der Firmenleitung ist es, die Anzahl der Krankenstandstage zu verringern und damit die Leistungsfähigkeit und Wirtschaftlichkeit des Contact Centers zu erhöhen.

Direkte kausale Zusammenhänge in der Form Ursache – Wirkung wurden im Zuge der Untersuchung nicht erkennbar. Vielmehr ist es die Summe vieler „Kleinigkeiten“, die das für die Firmenleitung unerwünschte Ergebnis produzieren. Dabei kommen, sich wiederholenden Mustern im Sinn von Wertschätzungsdefiziten, Arbeitsplatzunsicherheiten und dem unaufgelösten Widerspruch aus Qualität und Quantität der Kundenbetreuung, besondere Bedeutung zu.

Abstract:

This thesis provides an analysis of potential reasons for sick-leaves in the contact-centre of an Austrian mobile communications services provider.

In a first step the author undertakes to quantify the observed but not fully rationalised phenomenon by analysing internal company data. Thereafter, potential reasons for the phenomenon have been identified by using a set of different qualitative tests and procedures. It is the objective of the management to reduce the total number of employees' sick-leave days in order to enhance productivity and economic efficiency of the contact centre.

Direct cause-and-effect relations have not been determined in the course of the analysis. However, it has become evident that the phenomenon to be addressed by the management is likely to result from an aggregation of apparently minor issues of which repeatedly observed patterns of lack of appreciation and a level of uncertainty regarding job security together with the unresolved contradiction of quality and quantity in relation to customer service seem to be of particular importance.