

CALLCENTER-MANAGER DES JAHRES

Text: Claudia Gabler, Fotos: Daniel Schmuki, fotodienst

CAT-AWARD Am 22. Februar 2011 wurden im Rahmen der CallCenterWorld die begehrten Awards «Callcenter-Manager des Jahres» verliehen. Der strahlende Gewinner aus der Schweiz heisst Francesco Canzano und ist Kundendienst-Leiter bei den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ). Er bereitet sein Team sorgfältig auf den geöffneten Strommarkt vor. Davon profitieren sowohl das Unternehmen als auch Mitarbeiter und Kunden. CMM im Exklusivgespräch mit dem Sympathieträger und Callcenter-Manager aus Leidenschaft.



Grosse Freude über den CAT-Award 2011:
Francesco Canzano (EKZ) ist Callcenter Manager des Jahres.

Die Freude von Francesco Canzano über die Auszeichnung «Callcenter-Manager des Jahres» ist ansteckend. Seine berührende Dankesrede im Rahmen der Award-Gala wurde mit tosendem Applaus belohnt. Auch seine Familie und sein Team jubelten über den Sieg von Francesco Canzano in Berlin. Tochter Laura bastelte ein Gratulationsschreiben im XL-Format. Seine Mitarbeiter beklebten jede Tür im EKZ Customer-Care-Center mit Gratulationen und Glückwünschen an «den besten Chef». Was macht Francesco Canzano so beliebt und erfolgreich?

Customer Care Power

«Ich liebe Customer Care», erklärt Francesco Canzano. «Service ist meine Leidenschaft! Ich muss Menschen um mich haben, das gibt mir Energie und Begeisterung», so der Preisträger. Herausforderungen seien da, um sie gemeinsam im Team anzupacken. «Deshalb bedeutet dieser Award für die EKZ sehr viel», sagt Canzano. «Er ist die Bestätigung und Anerkennung für unser Engagement und unsere Positionierung», so der Callcenter-Manager des Jahres, der seit elf Jahren bei den EKZ beschäftigt ist und auch davor stets im Kundenservice-Umfeld aktiv war. Sein Ziel ist es, die Marktöffnung zu begleiten. «Die grosse Ar-

beit beginnt jetzt, aber wir bringen gute Voraussetzungen für unsere beiden Master-Ziele mit», sagt Canzano.

Service Leadership

«Service Leadership und Service-Effizienz sind die Grundsätze, welche wir erreichen wollen», berichtet Francesco Canzano. Dies sei nur mit guten Mitarbeitern, Systemen und Serviceprozessen möglich. «Wir müssen uns Wissen über unsere Kunden aneignen sowie Beziehungsmanagement und eine Kundenpflege-Strategie aufbauen», so Canzano. Die Strategie führt also weg von Sachbearbeitern hin zu Kundenberatern. «Wir wollen unsere Kunden durch unsere Kommunikation begeistern», sagt Canzano.

Nachhaltige Qualitätsoffensive

2014 wird der Energiemarkt für Privatkunden geöffnet. Zur Vorbereitung auf diese grosse Veränderung hat Francesco Canzano eine erste grosse Qualitätsoffensive lanciert, welche die Mitarbeiter und Kunden im Hauptfokus hat. «Bis vor kurzem waren Kunden einfach da. Sie konnten nicht abspringen», sagt Canzano, der aktiv an dem Change-Prozess der EKZ mitwirkt und aktuell die strategische Positionierung und die dafür nötigen Vorkehrungen realisiert. «Beispielsweise haben wir vor zwei Jahren ein CRM-System eingeführt, welches den Mitarbeitern die Kundenbearbeitung erleichtert. Gezieltes Beschwerde- und Kampagnenmanagement werden die nächsten Herausforderungen in diesem Jahr sein», so Canzano. Aktuell evaluiert er die Trends bei Produkten und im Kundenverhalten und leitet daraus Massnahmen für sein Team ab.

Wie wird man Service Leader?

Mit dieser Frage beschäftigt sich Francesco Canzano bereits seit geraumer Zeit. «Wir haben den EKZ-Kundendienst einer ganzheitlichen Untersuchung zu den Themen Mensch, Organisation und Technologie unterzogen.

Die Ergebnisse waren ernüchternd», schildert Canzano die Ausgangslage. Es wurden gezielte Massnahmen und Ziele definiert, welche in einem Closed-Loop-Modell laufend kritisch hinterfragt werden. Die Massnahmen beinhalteten einen Servicekatalog, Prozessoptimierungen, Schulungskonzepte, Qualitätsmanagement, E-Learning sowie systematisches Training und Coaching für die Mitarbeiter.

Das Ergebnis dieser Massnahmen kann sich bereits jetzt sehen lassen: Francesco Canzano konnte gemeinsam mit seinem Team alle wesentlichen Kennzahlen im EKZ-Contactcenter deutlich verbessern. So liegt die 1st Contact Resolution heute bei 90 Prozent, der Servicelevel bei 90/15. Obwohl die Anzahl der Kundenkontakte um 20 Prozent stieg, konnte Canzano dank optimierter Prozesse und Effizienzsteigerungen bei gleichzeitiger Reduktion der Personaleinheiten die Kundenzufriedenheit steigern. Die Mitarbeiter danken die Investitionen in das Team mit höherer Zufriedenheit und Motivation. Und schliesslich hatte die Qualitätsoffensive auch positive Auswirkungen innerhalb des Unternehmens: «Der Kundendienst konnte sich mit Hilfe der durchgeführten Qualitätsoffensiven intern zu einem neuen, positiven Image verhelfen und fungiert heute als stolze Visitenkarte für das gesamte Unternehmen», schliesst Canzano. Wir wünschen Herrn Canzano weiterhin viel Energie und Erfolg! ■

Die Ergebnisse waren ernüchternd», schildert Canzano die Ausgangslage. Es wurden gezielte Massnahmen und Ziele definiert, welche in einem Closed-Loop-Modell laufend kritisch hinterfragt werden. Die Massnahmen beinhalteten einen Servicekatalog, Prozessoptimierungen, Schulungskonzepte, Qualitätsmanagement, E-Learning sowie systematisches Training und Coaching für die Mitarbeiter.

Das Ergebnis dieser Massnahmen kann sich bereits jetzt sehen lassen: Francesco Canzano konnte gemeinsam mit seinem Team alle wesentlichen Kennzahlen im EKZ-Contactcenter deutlich verbessern. So liegt die 1st Contact Resolution heute bei 90 Prozent, der Servicelevel bei 90/15. Obwohl die Anzahl der Kundenkontakte um 20 Prozent stieg, konnte Canzano dank optimierter Prozesse und Effizienzsteigerungen bei gleichzeitiger Reduktion der Personaleinheiten die Kundenzufriedenheit steigern. Die Mitarbeiter danken die Investitionen in das Team mit höherer Zufriedenheit und Motivation. Und schliesslich hatte die Qualitätsoffensive auch positive Auswirkungen innerhalb des Unternehmens: «Der Kundendienst konnte sich mit Hilfe der durchgeführten Qualitätsoffensiven intern zu einem neuen, positiven Image verhelfen und fungiert heute als stolze Visitenkarte für das gesamte Unternehmen», schliesst Canzano. Wir wünschen Herrn Canzano weiterhin viel Energie und Erfolg! ■

Hall of Fame – die Callcenter-Manager des Jahres aus der Schweiz seit 2000

- 2011: Francesco Canzano, Leiter Kundendienst EKZ
- 2010: ging die Schweiz leider leer aus
- 2009: Alfons Livers, Leiter Customer Service Center UBS
- 2008: Dinis Mendes, Callcenter-Manager Schindler
- 2007: Balz Kundert, vormals Liberty Call, heute Leiter 24h-Kundendienst bei der AXA Winterthur Versicherung AG
- 2006: Nicole Strausak, vormals Swisscom Fixnet, heute Director Contactcenter Sunrise
- 2005: Daniel Hügli, Callcenter-Manager Luzerner Kantonalbank
- 2004: Roger Schmid, vormals Leiter des Kundenservice-Center der BKW FMB Energie AG, heute Vorsitzender der Geschäftsleitung cc energie sa
- 2003: Marina Guarriello (Grun), vormals Callcenter-Leiterin bei Swiss Post International, heute Führungsunterstützung und Stv. Leitung, PostFinance
- 2002: Gert Guhl, Leiter Direktvertrieb Firmenkunden, Zürcher Kantonalbank
- 2001: Beat Stettler, vormals Mobility CarSharing, heute CEO der Firma F.I.C.C.- Services AG
- 2000: Madelaine Leuenberger, vormals Callcenter-Managerin diAx/Sunrise, heute Leiterin Contactcenter, Thurgauer Kantonalbank

Anzeige



THE CUSTOMER CARE COMPANY

„Damit auch aus Ihrer Service-Organisation ein wahres Meisterwerk wird!“

Wir gratulieren Francesco Canzano und den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich herzlich zum Gewinn des CAT-Award 2011! Wir freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit.

Mit der Beratungskompetenz von PIDAS optimieren Sie Ihre Service-Organisation, verbessern Kunden- und Serviceprozesse, steigern Effizienz und Wettbewerbsfähigkeit und reduzieren Ihre Kosten genauso deutlich wie rasch. PIDAS, gegründet 1987 und 250 Mitarbeiter stark, hat Niederlassungen in Zürich, Basel, Wien, Graz und Frankfurt am Main.

www.pidas.com

www.kundenserviceblog.com

www.servicelandschaft.com