



# Für den Notfall gerüstet?

**Technische Störungen und andere Krisen stellen Contact Center plötzlich vor das Problem: Sind wir darauf vorbereitet? Kennt jeder seine Rolle und weiß, was zu tun ist? Wenn nicht, dieser Beitrag erklärt, worauf es ankommt.**

**Notfallkonzepte versetzen Service Center in die Lage, auch in Notfällen den Betrieb aufrecht zu erhalten. Gut vorbereitet zu sein, ist die beste Versicherung, dass alles gut gehen wird.** Aber manche Geschäftsführer unterschätzen die rechtlichen Konsequenzen eines unterlassenen oder mangelnden Risikomanagements, drum frei heraus: Was bedeutet es für Sie, Ihre Arbeit und Ihr Unternehmen, wenn Ihr Contact Center einen Tag oder gar eine Woche lang ausfällt? Wissen Sie, was zu tun ist?

Mancher Antwortet hier freimütig: „Das wäre für uns eine mittlere Katastrophe!“, „Wir verlören so und so viel Umsatz“ oder „Wir könnten unseren Service nicht mehr aufrechterhalten“. Es gilt also vorzubeugen, will man auf mittlere Katastrophen vorbereitet sein. Vorbeugen bedeutet, entsprechende Notfallkonzepte für den Ernstfall zu erarbeiten, diese zu schulen und vor allem: regelmäßig zu trainieren! Denn sonst hilft das beste Notfallkonzept nichts. Die Erarbeitung eines Notfallkonzepts startet mit

der Identifikation möglicher Ausfallszenarien und deren Auswirkungen.

## Was ist ein „Notfall“?

Man muss jetzt nicht gleich an Erdbeben oder Flugzeugabstürze denken, sondern sich an dem orientieren, was nahezu im Wochentakt in Deutschland passiert:

- Sicherheits-Updates führen zum Komponentenausfall der Kommunikation.
- Bei Bauarbeiten in der Nachbarschaft wird eine Fliiegerbombe aus dem 2. Weltkrieg gefunden und die gesamte Nachbarschaft weiträumig evakuiert.
- Im Bürokomplex bricht ein kleines Feuer aus, die automatischen Sprinkleranlagen setzen alles unter Wasser.
- In Ihrer Kantine gab es leckeres Essen – das war leider mit Keimen belastet. Mitarbeiter fallen aus oder der Betrieb wird unter Quarantäne gesetzt.

- Tarifverhandlungen führen zu einem unbefristeten Streiks.

Die oben genannten Beispiele machen hoffentlich deutlich, dass solche „Notfälle“ gar nicht so selten auftreten, und dass sie Unternehmen ganz schnell und unerwartet Tage oder Wochen lahmlegen können.

Im zweiten Schritt heißt es daher abzuwägen, wie wahrscheinlich die unterschiedlichen Ausfallszenarien und deren Auswirkungen auftreten können. Hier ist es zunächst wichtig, die Szenarien in einer Matrix gemäß Häufigkeit und Konsequenz in einer Liste o.ä. einzutragen. Schnell erhält man so ein umfassendes Bild und die Risikoevaluation gelingt. Und die ist notwendig, um zwischen akzeptablen und inakzeptablen Risiken unterscheiden zu können. Für letztere heißt es risikoreduzierende Maßnahmen treffen. Das könnte beispielsweise die Entscheidung sein, mindestens zwei externe Contact Center-Dienstleister mit unterschiedlichen Standorten oder sogar in unterschiedlichen Ländern einzusetzen. Dadurch verringern sich die Konsequenzen des Ausfalls bei einem Dienstleister und die neue Klassifizierung lautet nun ‚akzeptabel‘.

Für alle akzeptablen Risiken heißt es im nächsten Schritt, für jedes einzelne jeweils konkrete Maßnahmenpläne zu erarbeiten: Wer soll was machen?

### Was sollte im Notfallplan stehen?

Damit im Ernstfall alle Beteiligten wissen, was zu tun ist, müssen zunächst alle Rollen und Verantwortlichkeiten samt Kontaktdaten definiert werden. Vergewissern Sie sich mindestens einmal jährlich, die aktuellen und relevanten Informationen sowie Kennwörter und Kundennummern zu erfassen. Nichts wäre ärgerlicher, als im Bedarfsfall beispielsweise von Ihrem Provider für Mehrwertnummern zu hören „Bedauere, ohne gültiges Kennwort darf ich keine Änderung des Routingziels vornehmen!“.

Schreiben Sie anschließend auf, was in welchen Fällen zu tun ist (etwa die oben zitierte Routingänderung). Nutzen Sie dafür möglichst Schaubilder und Ablaufdiagramme und achten Sie auf eine lesefreundliche Darstellung. Klare Piktogramme vermeiden zusätzlichen Stress im Ernstfall. Gliedern Sie dabei die Maßnahmen entsprechend der Bereiche:

- **(Technische) Ertüchtigung** – Was ist zu tun, damit der Regelbetrieb wieder hergestellt wird?

Fällt beispielsweise die Internetverbindung zu Ihrem zentralen CRM-System aus, beschreiben Sie hier, wer wen informieren muss, damit die Internetverbindung wieder steht.

- **(Betriebliche) Umsetzung** – Was ist kurzfristig zu tun, damit der Notfallbetrieb läuft?

Die Teamleiter sollen nun sofort vorbereitete Erfassungsbögen verteilen, damit die Agenten wenigstens handschriftliche Kontaktnotizen für kritische Fälle vornehmen können.

Parallel soll eine vorbereitete Notfallansage Anrufer auf die technische Störung vorbereiten. Ein Banner, der auf der Website kurzfristig eingeblendet wird, gehört heute schon zum guten Ton.

- **Organisatorische Vorbereitung** – Was muss ich planen, um die Situation nicht zu verschlimmern?

Die Schichtplaner müssen zusätzliche Kapazitäten für das zu erwartende spätere höhere Anrufvolumen einplanen. Auch wird die Erfassung der Kontaktbögen im

CRM-System, wenn es wieder steht, Ressourcen binden.

Diese schematischen Lösungsskizzen dienen einer ersten Illustration. Die Gliederung in die drei Teile wird übrigens auch von haupt-



Bernhard Gandolf, Geschäftsführer und Certified Management Consultant/BDU isq:

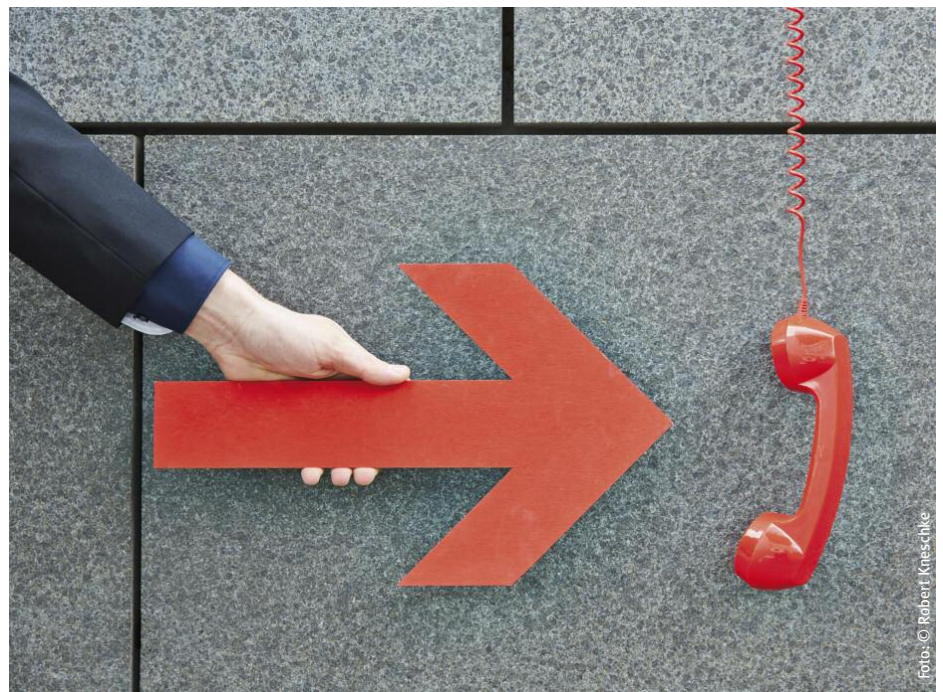
**„Wenn ein Ernstfall eintritt, ist es in der Regel zu spät, sich Gedanken über mögliche Notfallmaßnahmen zu machen.“**

beruflichen Krisenmanagern explizit empfohlen.

Denn dadurch fällt es Betroffenen leichter, die vordefinierten Meldewege einzuhalten. Ein ‚aufgeschreckter Hühnerhaufen‘ blockierte unnötig im Fall des Falles.

### Was ist im Anschluss an die Konzepterstellung zu tun?

Sofern noch nicht geschehen, gilt es, einen Notfallbeauftragten zu benennen. Diese



**Notfälle kommen immer unverhofft, deshalb sollten insbesondere Call Center-Betreiber ein „worst case“-Konzept in der Schublade haben, das regelmäßig überprüft und erprobt wird.**



Foto: © Gina Sanders

**Alle fünf Jahre sollte ein Notfallbeauftragter Risiken erneut prüfen.**

Person kümmert sich um die laufende Aktualisierung des Notfallkonzeptes und verantwortet dessen regelmäßige Schulung und Erprobung der Notfallprozeduren. Dies gilt sowohl für die eigenen Mitarbeiter als auch die von Dienstleistern.

Darüber hinaus sollte der Notfallbeauftragte die Klassifizierungen ‚akzeptabler‘ und ‚inakzeptabler‘ Risiken spätestens nach fünf Jahren erneut auf Gültigkeit überprüfen.

Tipp: Erstellen Sie Ihre(n) roten Notfallordner. Damit ist im Wortsinn ein physisches Dokument gemeint, welches frei zugänglich sein sollte. Weggesperrt im Schrank im Chefbüro hilft es im Ernstfall nicht!

**„Es wird schon nichts passieren“ versus rechtliche Konsequenzen**

Für den Ernstfall gerüstet zu sein, bedeutet auch, als Geschäftsführer oder Führungskraft einer gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen. Seit 1998 gilt in Deutschland das Gesetz für Kontrolle und Transparenz im Unternehmensbereich (KonTraG). Geschäftsführer einer Kapitalgesellschaft wie es beispielsweise eine GmbH ist, werden darin entsprechend ihrer Organpflicht persönlich haftbar für das Risikomanagement gemacht. Fehlt es an der Kenntnis geeigneter Gegenmaßnahmen bspw. in Form eines Notfallkonzeptes, besteht die Gefahr ei-

ner persönlichen Haftung des Geschäftsführers/der Geschäftsführer. Da diese rechtliche Pflicht in Deutschland nach Wahrnehmung des Autors lax gelebt wird, bestehen in vielen Wirtschaftszweigen viel weitergehende Vorschriften und Regelungen. Zwei Beispiele:

- Die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht fordert mit den ‚Mindestanforderungen Risikomanagement‘, besser bekannt unter der Abkürzung ‚MaRisk‘, im Teil 7.3 ‚Notfallkonzept‘ explizit Wiederherstellungspläne und ein regelmäßiges Training. Der gesamte Teil 9 ‚Outsourcing‘ beschäftigt sich mit fremdvergebenen Aktivitäten und was Unternehmen alles tun müssen, um Kontinuität und Qualität der ausgelagerten Aktivitäten aufrechtzuerhalten.

- Das Arzneimittelgesetz verpflichtet Hersteller von pharmazeutischen Produkten zur Sicherstellung einer permanenten Erreichbarkeit für Angehörige eines Heilberufes. Übersetzt heißt das: 24/7 auf allen relevanten Kommunikationskanälen inklusive einem Risikomanagement für Ausfälle.

Diese strikten Anforderungen können bei Missachtung oder Mangelerfüllung im wahrsten Sinne geschäftskritische Auswirkungen seitens der Behörden nach sich ziehen.

**Vorbereitung ist die beste Versicherung**

Eine Betriebsunterbrechungsversicherung deckt einen Teil des direkten finanziellen Schadens gegebenenfalls ab. Je größer dieser ausfällt, desto genauer wird möglicherweise die Versicherungsgesellschaft prüfen, welche Maßnahmen der Versicherte getroffen hat, um den Schaden zu minimieren.

Wenn ein Ernstfall eintritt, ist es in der Regel zu spät, sich Gedanken über mögliche Notfallmaßnahmen zu machen. Bereits die simple Produktion einer Notfallansage, einer Notfall-eMail an alle relevanten Kommunikationspartner und einem Banner auf der Website wie „Leider sind wir kurzfristig nicht erreichbar. Bitte probieren Sie ...“ kostet Zeit und Muße. Beides sind im Ernstfall in der Regel sehr knappe Güter. Sich auf Notfälle vorzubereiten, ist die beste Versicherung. Denken Sie an Ihr Notfallkonzept.

**Bernhard Gandolf**  
Geschäftsführer  
eisq GmbH & Co. KG