MS0623A

Gründung des Customer Quality Network (CQN) Nürnberg und Region e.V.
hier: Bericht

Anmeldung

zur Tagesordnung der Sitzung

des Ausschusses für Recht, Wirtschaft und Arbeit

vom 13.07.2005

- öffentlich -

I. Sachverhalt:

Am 20.06.2005 wurde im Wirtschaftsrathaus unter Federführung des Wirtschaftsreferates der Verein „Customer Quality Network Nürnberg und Region e.V." gegründet. Die Stadt Nürnberg ist (beitragsfreigestelltes) Gründungsmitglied. In dieser Vorlage wird über die Ziele und Aufgabenfelder des Vereins berichtet.

II. Beilagen: Sachverhaltsdarstellung

III. Beschlussvorschlag entfällt, da Bericht

IV. Herrn OBM

V. Ref. VII

Am 24.06.2005
Referat VII

Sachverhalt:

1. Einführung und Hintergrund

Vor fünf Jahren wurde auf Initiative des Wirtschaftsreferates das „Netzwerk Call Center Stadt und Region Nürnberg“ gegründet. Durch interessante Themenstellungen und eine sehr offene Kommunikations- und Kooperationsstruktur gelang es dem Netzwerk, wesentliche Unternehmen und Institutionen aus den unterschiedlichsten Branchen mit einem Call Center in der Region Nürnberg für das Netzwerk zu gewinnen. Dieses Netzwerk hat sich zum Ziel gesetzt, durch gegenseitige Unterstützung und best-practice-Austausch zu einer qualitativen und wirtschaftlichen Verbesserung der beteiligten Unternehmen und damit zur Sicherung ihrer Wettbewerbsfähigkeit beizutragen. Um die zukünftigen Aufgaben und die Kooperationsbeziehungen auf eine rechtlich verlässliche Basis zu stellen, wurde am 20.06.2005 im Wirtschaftsrathaus der Verein „Customer Quality Network Nürnberg und Region e.V.“ gegründet.

2. Gründungsmitglieder

Die Gründungsmitglieder des Vereins sind die Partner, die überwiegend bereits seit fünf Jahren intensiv im Steuerungskreis des Netzwerks Call Center Stadt und Region Nürnberg zusammengearbeitet haben. Der Steuerungskreis aus aktiv engagierten Unternehmensvertretern hatte sich als operative Einheit herausgebildet. Schließlich war es auch dieser Steuerungskreis, der beschlossen hatte, den Verein CQN zu gründen, um eine noch höhere Durchschlagskraft zu erzielen.

Die Gründungsmitglieder im Einzelnen sind:

- ADAC Nordbayern e.V.
- adidas-Salomon AG
- AEG Hausgeräte GmbH
- Bayerischer Verband der Metall- und Elektroarbeitgeber e.V.
  Vereinigung der Bayerischen Wirtschaft
- Communication Center Nürnberg (CCN) GmbH
- da kapo Kreative Werbung GmbH
- defacto call center GmbH
- IHK Nürnberg für Mittelfranken
- N-ERGIE Aktiengesellschaft
- Stadt Nürnberg
- Ulf Uebel Consulting

Der Verein unterscheidet ordentliche Mitglieder, Fördermitglieder und Ehrenmitglieder.
Ordentliches Mitglied kann nur ein Unternehmen der Call- und Service-Center-Branche in der Region Nürnberg in Form einer juristischen Person sein. Damit ist sichergestellt, dass der Nutzen aus den Aktivitäten des Vereins unmittelbar nur Call Center-Unternehmen zugute kommt, die in der Region Nürnberg tatsächlich ein Call Center betreiben. Fördernde Mitglieder können neben öffentlichen Gebietskörperschaften wie die Stadt Nürnberg oder die Kammern, etwa die IHK Nürnberg für Mittelfranken, und Verbänden, wie der Bayerische Verband der Metall- und Elektroarbeitgeber, auch Technikanbieter sein, die besondere Technologie für Call Center entwickeln. Der Begriff „Fördermitglied“ ist denkbar weitgefasst, auch Bildungs- und Qualifizierungseinrichtungen können Fördermitglied werden.

3. Die Region Nürnberg als Premiumcallcenter-Standort

Der Call- und Service-Center-Bereich ist ein global bedeutsames Wachstumsfeld mit einem enormen Arbeitsmarkt- und Innovationspotenzial. Gerade am Standort Nürnberg hat sich dieser Bereich branchenübergreifend außerordentlich positiv entwickelt. Er umfasst in der Region mehr als 60 Unternehmen und über 10 000 Arbeitsplätze. Die Wirtschaftsregion Nürnberg ist nicht nur in Bayern das Zentrum von Premium-Customer Service-Unternehmen, sondern verfügt auch mit Blick auf das ganze Bundesgebiet über eine hervorragende Position.

Durch ein breites Spektrum an Inhouse-Service-Centern und Dienstleistern decken Nürnberg und die Region die unterschiedlichsten Branchen ab. Angefangen bei der Telefonservicezentrale des ADAC Nordbayern e.V., über den Customer Service der adidas-Salomon AG und dem Contact Center der AEG Hausgeräte GmbH sowie dem Service Center der N-ERGIE Aktiengesellschaft über die Communication Center Nürnberg (CCN) GmbH bis hin zur defacto call center GmbH.

Gebietskörperschaften, Kammern und Gewerkschaften haben gemeinsam ein Entwicklungsleitbild der Wirtschaftsregion Nürnberg erarbeitet, in welchem dem Selbstverständnis der Region entsprechend, die Wirtschaftssektoren aus dem Bereich Informations- und Kommunikationswirtschaft als Kernkompetenzen angesehen werden. Der Bereich Call- und Service-Center stellt eine wichtige Teilmenge im Kernkompetenzfeld Information und Kommunikation dar.

Die Bündelung der Potenziale der Region in einem Verein der Call- und Service-Center soll dazu beitragen, diese Kernkompetenz, insbesondere unter Berücksichtigung der sich wandelnden volkswirtschaftlichen Rahmenbedingungen zu stärken, auszubauen und international darzustellen.

4. Zweck und Ziele des Vereins

Zweck des Vereins CQN ist es, die Wirtschaftsregion Nürnberg im Kompetenzfeld Call- und Service-Center zu stärken. Die Gründung des CQN deckt sich damit mit den Zielen der Clusterbildung bzw. der Clusterpolitik, welche die Bayerische Staatsregierung gerade systematisch vorantreibt, um in wichtigen Branchen und auf zukunftsträchtigen Technologiefeldern die Innovationskraft der bayerischen Wirtschaft auszubauen.

Für den CQN beinhaltet dies die folgenden satzungsmäßigen Ziele:

1. Die Region Nürnberg zu einem international anerkannten Standort für Call- und Service-Center zu entwickeln.
2. Den Strukturwandel in der Region in Richtung Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft zu fördern.
3. Die Sicherung und Schaffung zukunftsorientierter Arbeitsplätze

Der Verein wird zu diesem Zweck unter anderem folgende Aktivitäten ergreifen, welche auch in der Satzung des CQN verankert sind:

- Schärfung des Kompetenzprofils und Erarbeitung eines Entwicklungskonzepts zur nachhaltigen Förderung des Call- und Service-Center Standortes Stadt und Region Nürnberg;
- Weiterentwicklung der geschaffenen Kooperations- und Kommunikationsplattform zur Verbesserung des Know-how-, Wissen- und Technologietransfer innerhalb des Call- und Service-Center-Bereichs in Nürnberg;
- Förderung der Wettbewerbsfähigkeit, der Innovationsfähigkeit und des Technologietransfers in diesem Bereich;
- Initiierung und Unterstürzung zukunftsweisender Projekte, wie beispielsweise zuletzt CALLCIRCLE - der branchenübergreifende flexible Mitarbeiterpool für Call Center-Agenten;
- Initiierung, Durchführung und Unterstützung von Maßnahmen zur Aus-, Fort- und Weiterbildung; aktuell ist es beispielsweise geplant, ein Projekt aufzusetzen, wodurch alle Agenten einen Bildungspass erhalten, damit sie bei Arbeitgeberwechsel ein aussagefähiges Zertifikat in den Händen halten. Darüber hinaus wird an einem Ausbildungsberuf zum Kaufmann für Dialogmarketing gearbeitet;
- Durchführung von Veranstaltungen (Symposien, Konferenzen, Workshops etc.). Seit Februar diesen Jahres läuft eine Vortragsreihe im Wirtschaftsrathaus mit den unterschiedlichsten Themen- und Fragestellungen aus dem Call-Center-Bereich.

Die nächste Veranstaltung findet zum Thema „Arbeitsrecht im Call Center“ statt; die letzte widmete sich dem Thema „Feng Shui im Call Center“. Die Vortragsreihe ist ein Angebot an alle Call Center-Unternehmen aus der Region;

- Darstellung der Call- und Service-Center-Region Nürnberg auf regionalen und überregionalen Veranstaltungen (z.B. Messen) sowie gezielte Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, insbesondere in einschlägigen überregionalen Medien zur Profilierung der Regien Nürnberg als attraktiver Call-Center-Standort in Deutschland und Europa;
- Unterstützung bei der Personalgewinnung bzw. der Vermeidung von Arbeitslosigkeit und der Sicherung des Fachkräftebedarfs. Dies wird in der Arbeit des Vereins ein sehr wichtiges Aufgabenfeld darstellen und für das Thema wurde ein eigener Vorstand gewählt. Darüber hinaus vermittelt das Wirtschaftsreferat bereits seit längerer Zeit die Stellenangebote der Unternehmen an andere Unternehmen des Netzwerkes mit der Bitte, dass diese prüfen, ob sie Mitarbeiter empfehlen können, die sie andernfalls freistellen müssten bzw. die nur einen befristeten Arbeitsvertrag haben. Auf der anderen Seite wird auch bekannt gegeben, wenn ein Unternehmen Mitarbeiter entlassen muss, z.B. weil ein Auftrag wegbricht. Dies ist beispielsweise aktuell bei der Firma EDS der Fall. Die EDS hatte sechs Jahre lang den Zuschlag von der BA erhalten für den so genannten User Help Desk. Eine erneute Ausschreibung führte zu dem Ergebnis, dass ein anderes Unternehmen aus der Region zum Zuge kam. Hier wird natürlich versucht, dass die hoch qualifizierten und jahrelang erprobten, zuletzt 110 Mitarbeiter teilweise übernommen werden können.

5. Mitglieder des neu gewählten Vorstandes und Statements

Es folgen einzelne Statements bzw. O-Töne aus der Presse von den Gründungmitgliedern bzw. Mitgliedern des Vorstandes zur Gründung des CQN, warum diese Institutionen bzw. Unternehmen Gründungsmitglied geworden sind und welchen Nutzen ihnen das Networking vermittelt:

Dr. Roland Fleck: *An vielen Beispielen konnten wir in dieser Region die Vorteile der Netzwerke zur Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit für einzelne Unternehmen aufzeigen. Es freut mich, dass jetzt auch im Call- und Service-Center-Bereich die Vereinsgründung erfolgt. Ziel ist es, die Netzwerkvorteile noch stärker zu nutzen und vor allem auch diese Kernkompetenz zu stärken und international darzustellen. Dies könnte beispielsweise durch*

die Vergabe eines gemeinsamen Qualitätssiegels geschehen, das für exzellenten Service in der Metropolregion Nürnberg steht."

Dr. Dieter Riesterer, Hauptgeschäftsführer der IHK Nürnberg, äußerte*: „Die Vernetzung von Call Center-Unternehmen in der Metropolregion Nürnberg stellt eine Erfolg versprechende Chance dar, eigene Kompetenzen zu erweitern und innovative gemeinsame Lösungen zu entwickeln."*

Klaus Münch, Bereichleiter der defacto call center GmbH und 1. Vorsitzender des CQN: *„Die Gründung dieses Vereins ist die logische und die schöne Folge eines schon seit Jahren auf gegenseitigen Vertrauen und erprobter Kompetenz basierender Zusammenarbeit von verantwortungsvollen Menschen in unterschiedlichen Institutionen, Firmen und Branchen. Es ist das erfreuliche Beispiel, wie durch persönliches Engagement und gemeinsamen Zielsetzungen etwas erfolgreiches geschaffen werden kann."*

Jens Christian Ammermann, 2. Vorsitzender des CQN und Geschäftsführer der Communication Center Nürnberg (CCN) GmbH nennt es *„als Grundintention der CCN, telefonische Dienstleistungen als anspruchsvolle Tätigkeit in der Balance zwischen Profit Center einerseits und Qualität andererseits darzustellen". „Ein Zusammenschluss der bedeutendsten Call und Service Center der Metropolregion Nürnberg unter einem Qualitätssiegel unterstützt diesen Kerngedanken erheblich".*

Peter Spruß, 1. Vorsitzender des ADAC Nordbayern e.V.: *„Voneinander lernen muss Ziel des Call Center-Netzwerkes sein. Der ADAC geht mit seinem Telefonservice mit gutem Beispiel voran ... Gut kann ich mir Kooperationen in Form von gemeinsamen Call-Center-Lösungen bei Mitgliedern einer Branche vorstellen. Das Netzwerk wird dazu dienen, Kontakte dahingehend zu knüpfen und auf Tragfähigkeit zu überprüfen."*

Anne Alber, Vorstand Quality- and Personalmanagement und Leiterin Customer Interaction Center der adidas Salomon AG: *„Mit dem Customer Quality Network haben sich starke Unternehmen der Region ein Forum geschaffen, in dem adidas aktiv mitarbeitet. Auf diesem Wege entsteht eine hervorragende Plattform, um sich über innovative Lösungen und Mitarbeiter Management auszutauschen, mit wichtigen Impulsen und Synergien für unseren Kundenservice. Dies wird zur Sicherung unserer starken Wettbewerbsposition beitragen."*

Ralf Hansel, Gründungsmitglied und Leiter Kundendienst der AEG Hausgeräte GmbH*: „Wir freuen uns, ein Gründungsmitglied des CQN zu sein. Wir sind uns sicher, dass wir durch die Möglichkeit, in einem Verein mit ausschließlich hoch qualifizierten Mitgliedern tätig zu sein,*

den qualitativen und wirtschaftlichen Anspruch an unser multimediales Contact Center festigen und weiter ausbauen werden."

Markus Erlbacher, Gründungsmitglied und Leiter Service Center der N-ERGIE Aktiengesellschaft: *„Kundennähe und -service sind zentrale Bestandteile der N-ERGIE Unternehmenspolitik. Wir freuen uns, diesen Anspruch mit anderen Firmen und Organisationen zu teilen und über die Vereinsgründung nach außen zu tragen. Die im Verein gebündelte Kompetenz und das Engagement jedes einzelnen Mitglieds sind Garant dafür, dass Kundenorientierung und hervorragender Service in unserer Region ein immer stärkeres Gewicht erhalten. Wir freuen uns auf die Arbeit im Verein Customer Quality Network".*



(v.l.n.r.):
Dr. Roland Fleck, Wirtschaftsreferent
Jens-Christian Ammermann, 2. Vorsitzender, CCN Communication Center Nürnberg
Anne Alber, Vorstand Quality- and Personalmanagement, adidas-Salomon AG
Horst-Peter Bürgel, Finanzvorstand, ADAC Nordbayern e.V.
Dr. Michaela Schuhmann, Vorstand Public Relations, Stadt Nürnberg, Amt für Wirtschaft
Klaus-Reiner Münch, 1. Vorsitzender, defacto call center
Dr. Dieter Riesterer, Hauptgeschäftsführer IHK Nürnberg für Mittelfranken

5. Nächste Schritte und Ausblick

Der neu gegründete Verein wird in den nächsten Monaten neben der Mitgliederwerbung vor allem mit Projekten auf drei Kerngebieten aktiv:

- Verbesserung der Technologie- und Innovationsfähigkeit
- Stärkung im Wettbewerb und Schaffung von Standortvorteilen,
- Innovationen im Bereich Qualitäts- und Personalmanagement.

Diese Themenbereiche befassen sich mit Fragestellungen zur aktuellen Technologie-entwicklung im Call Center-Umfeld, zur Entwicklung eines gemeinsam Qualitätssiegels bis hin zur Schaffung eines Bildungspasses für Mitarbeiter. Der Verein hat zu diesem Zweck bereits diese Wortbildmarke



entwickelt, die beim Patentamt angemeldet wurde.