

Die Qualifizierungsoffensive Call Center Stadt und Region Nürnberg

hier: Zwischenbericht zum von Ref. VII/WiV und Ref. VIII/BZ gemeinsam konzipierten und akquirierten Ziel-2-Förderprojektes "Qualifizierungsoffensive Customer Service"

Inhalt

- 1. Einführung**
- 2. Teilnehmerinnen und Teilnehmer**
- 3. Inhalte des Projektes**
- 4. Aktueller Projektstatus und erste Erfahrungen - Feierliche Übergabe der Zeugnisse am 28. Juni 2006**
- 5. Ausblick auf weitere Projekte im Call Center-Segment**

1. Einführung

Der Standort Nürnberg ist ein Call Center-Wachstumsmarkt. Ansässig sind hier überdurchschnittlich viele Qualitäts-Call Center, die hoch qualifizierte Beratungs- und Marketingleistungen erbringen und deren Mitarbeiter deshalb besonders gut ausgebildet sein müssen. Nicht umsonst hat es in Nürnberg schon vor 10 Jahren Anstrengungen gegeben, auch überbetriebliche Ausbildungen für Mitarbeiter im Call Center zu schaffen. Der Call Center Agent (IHK) war eine solche Maßnahme, die aber so früh kam, dass sie den Markt nicht richtig traf. Derzeit gibt es zu wenige qualifizierte Bewerber auf dem Nürnberger Arbeitsmarkt. Ref. VII/WiV sowie das Bildungszentrum der Stadt Nürnberg entwickeln deshalb die derzeit bereits laufenden Projekte kontinuierlich weiter, um die Verfügbarkeit qualifizierten Personals in Nürnberg auch für die Zukunft sicherzustellen. Der nachstehende Bericht zieht eine Zwischenbilanz zum Projekt „Qualifizierungsoffensive Call und Service Center Nürnberg“, das bereits im RWA am 19.10.2005 vorgestellt worden war. Wie berichtet wurde es als erstes Projekt des Customer Quality Network Nürnberg und Region e.V. (CQN) in Kooperation mit dem Bildungszentrum und dem Amt für Wirtschaft der Stadt Nürnberg durchgeführt. Im Oktober 2005 startete das Projekt; es wird vom Bayerischen Arbeitsministerium mit Ziel-2-Mitteln in Höhe von insgesamt 127.000 Euro, (Gesamtkosten 351.000,00 Euro) gefördert. Das zweite, davon zu unterscheidende, aktuelle CQN-Projekt ist das Teilprojekt „JOBaktiv50plus“ des Pakt 50 für Nürnberg der ARGE Nürnberg. Hier werden ALG-II-Empfänger ab 50 für den 1. Arbeitsmarkt qualifiziert.

Ab Herbst 2006 gibt es durch Einführung der beiden Dialogmarketingberufe „Servicefachkraft für Dialogmarketing“ (2jährige Ausbildung) und „Kaufmann bzw. die Kauffrau für Dialogmarketing“ (3jährige Ausbildung) zwei Ausbildungsberufe, die speziell für Call und Servicecenter geschaffen wurden. Damit wird das Projekt „Qualifizierungsoffensive Call Center“ noch wichtiger: In den neuen Berufe werden überwiegend junge Menschen im Rahmen einer Erstausbildung qualifiziert und nicht die Menschen, die schon jahrelang im Call Center arbeiten, ohne dafür bisher externe Ausbildung oder eine formale Zertifizierung erhalten zu haben.

Durch die neuen Ausbildungsberufe wird sich das berufliche Anforderungsprofil für die Call Center-Tätigkeit in den nächsten Jahren erhöhen, Arbeitgeber werden nach formalen Ausbildungsabschlüssen fragen. Damit die vorhandene gute Stammebelegschaft in der Folge nicht Nachteile am Arbeitsmarkt befürchten muss, ist es sinnvoll, sie weiter zu qualifizieren und zu zertifizieren.

Für alle Menschen, die bereits Mitarbeiter im Call Center sind und in einem Unternehmen arbeiten, das einen Standort in der Nürnberger Südstadt besitzt, bietet die Qualifizierungsoffensive die Chance, ein praxisorientiertes Call Center-Zertifikat zu erwerben, das für die Arbeitgeber in der Region Nürnberg eine große, qualifizierte Aussagekraft aufweist.

Gleichwohl steht bei der „Qualifizierungsoffensive“ nicht die Förderung der Arbeitsmarktfähigkeit der Mitarbeiter, die so genannte Employability im Vordergrund. Wesentliches Ziel ist es, die **Wettbewerbsfähigkeit der im Ziel-2-Gebiet Nürnberg und Fürth ansässigen Customer Service-Unternehmen zu verbessern.**

2. Teilnehmerinnen und Teilnehmer

Teilnehmen können an der Qualifizierungsoffensive Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus Unternehmen, die ihren Sitz im Ziel 2-Gebiet haben. Aktuell betrifft das die folgenden Unternehmen:

1. **Electrolux Hausgeräte Vertriebs GmbH und Electrolux Service GmbH**
(Muggenhofer Straße 135, 90429 Nürnberg)
2. **Cortal Consors** (Ulmenstraße 52g, 90443 Nürnberg)
3. **Bi-LOG AG** (Ulmenstraße 52g, 90443 Nürnberg)
4. **First Data International** (Nelson-Mandela-Platz, 90459 Nürnberg)
5. **HelpbyCom** (Eschenstraße 25, 90441 Nürnberg), vormals: EDS Deutschland (User Help Desk der Bundesagentur für Arbeit)
6. **Sellbytel** (Kurgartenstraße 47, 90762 Fürth)
7. **IZB Informatikzentrum** (Witschelstraße 81, 90431 Nürnberg)
8. **KarstadtQuelle Versicherungen** (Karl-Martell-Straße 60, 90431 Nürnberg)
9. **multiphone** (Allersberger Straße 185, 90451 Nürnberg)
10. **Nürnberger Inkasso GmbH** (Löffelholzstraße 21, 90441 Nürnberg)
11. **Profectis GmbH** (Wittekindstraße 2b, 90431 Nürnberg)
12. **Wenatex Schlafsysteme** (Ulmenstraße 52, 90443 Nürnberg)

3. Inhalte des Projektes

Die Inhalte umfassen Themen wie Marketing, Technik oder Recht im Call Center. Hinzu kommen Inbound- und Outbound-Trainings, Stimmbildung, Selbstmotivation und E-Mail-Bearbeitung. Der Unterricht selbst wird mittels Präsenzunterricht, Teamteaching und Praxiseinsätzen durchgeführt. Die Weiterbildungsmaßnahme findet während der Arbeitszeit in einzelnen Modulen statt und wird mit einer Prüfung abgeschlossen. Diese Module sind über eine Gesamtlaufzeit von 8 bzw. 9 Monaten verteilt. Bundesweit einmalig ist, dass die teilnehmenden Mitarbeiter erstmalig einen Qualifizierungspass, ein regional arbeitsmarkt-taugliches Zertifikat erhalten werden, für das der Customer Quality Network e.V. eigens ein Qualitätssiegel schafft.

4. Aktueller Projektstatus und erste Erfahrungen - Feierliche Übergabe der Zeugnisse am 28. Juni 2006

Der erste Kurs startete planmäßig am 15. Oktober 2005. Insgesamt sind 9 Kurse innerhalb einer Laufzeit von 3 Jahren geplant. Drei Kurse mit Mitarbeitern der Firmen **Electrolux**, **Profectis** und **multiphone** sind bereits erfolgreich abgeschlossen. Der vierte Kurs hat begonnen. Für den 5. Kurs ab 23.09.2006 und für den am 9. Februar 2007 beginnenden Kurs, der sich an Führungskräfte im Call Center (Teamleiter, Projektleiter) richtet, können Firmen noch Mitarbeiter anmelden. Kurse und Prüfungen sind kostenfrei. Die Firmen tragen lediglich die Freistellungskosten.

Insgesamt sind bislang ca. 50 Mitarbeiter in der Qualifizierungsmaßnahme. Für die nächsten Kurse haben bereits die Firmen **Cortal Consors** und **IZB Informatikzentrum Nordbayern** zusätzlich Interesse angemeldet. Bis zum Projektende werden über 100 Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen das Qualifizierungs- und Zertifizierungsprogramm durchlaufen haben. Die bisher beteiligten Firmen sind so begeistert, dass viele Firmenvertreter alle ihre Mitarbeiter qualifizieren lassen würden, wenn es genügend Kurskapazität gäbe.

Anlässlich der feierlichen Übergabe der Zeugnisse am 28.06.2006 beglückwünschten Kulturreferentin Frau Prof. Dr. Julia Lehner und Wirtschaftsreferent Dr. Roland Fleck die Teilnehmer des Pilotkurses in festlichem Rahmen zu ihren erfolgreich bestandenen Prüfungen.

Anlässlich der feierlichen Übergabe der Zeugnisse am 28.06.2006 beglückwünschten Kulturreferentin Frau Prof. Dr. Julia Lehner und Wirtschaftsreferent Dr. Roland Fleck die Teilnehmer des Pilotkurses in festlichem Rahmen zu ihren erfolgreich bestandenen Prüfungen.



Es freuen sich über den Erhalt der Zeugnisse mit den ersten Teilnehmer des Südstadtkurses „Qualifizierungsoffensive Call Center“ Kulturreferentin Prof. Dr. Julia Lehner, Wirtschaftsreferent Dr. Roland Fleck, Dr. Wolfgang Eckart, Direktor BZ (ganz links), und Hauptseminarleiter und Projektkoordinator Ulf Uebel (ganz rechts hinten) über den Erhalt ihrer Zeugnisse.

Der erste Kurs hat damit sehr erfolgreich seine Feuerprobe bestanden; der vierte Kurs ist bereits ins Rennen gegangen - alle Laudatoren waren voll des Lobes über das Projekt, die Firmenvertreter, die beteiligten Mitarbeiter, der Hauptseminarleiter sowie Kulturreferat und Wirtschaftsreferat.

Interessierte Firmen mit Sitz im Ziel-2-Gebiet, die ihre Mitarbeiter fürs Call Center qualifizieren und zertifizieren wollen, können in einem der nächsten Kurse noch mitmachen. Kontakt: Amt für Wirtschaft, Dr. Michaela Schuhmann, Tel. 231-57 86 oder Bildungszentrum der Stadt Nürnberg, Ingrid Art, Tel. 231-85 22.

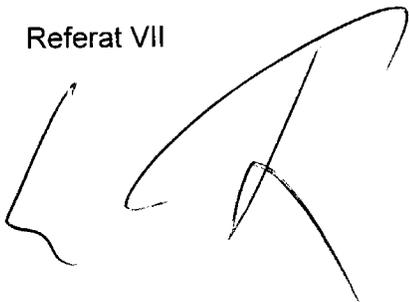
5. Ausblick auf weitere Projekte im Call Center Segment

Weitere Projekte, die derzeit konzipiert werden, um den Bewerbermarkt für Call Center zu vergrößern und um arbeitslose Menschen, die für diese Tätigkeit geeignet sind, nachhaltig zu qualifizieren, sind:

- Ein ESF-Ziel 2-Projekt zur „Qualifizierung von Langzeitarbeitslosen für Call Center bzw. Customer Care Center in der Region Nürnberg“. Arbeitslose Alg-I- und ALG II-Empfänger mit Wohnsitz im Ziel 2-Gebiet Nürnberg-Fürth sollen hier für offene Stellen in CC-Unternehmen in der Region qualifiziert werden. Auch diese Qualifizierung soll es den Teilnehmern ermöglichen, den neuen offiziellen Berufsabschluss „Servicefachkraft für Dialogmarketing (IHK)“ zu erwerben (analog JOBaktiv50plus, nur dass sich das Angebot aus diesem Projekt an alle Arbeitslosen mit dem genannten Wohnsitz richtet). Der Ziel 2-Antrag ist gestellt, eine Entscheidung darüber ist voraussichtlich bis Ende August 2006 zu erwarten.
- Ein Förderantrag beim Bayerischen Arbeitsmarktfonds zur Qualifizierung von ehemaligen AEG-Mitarbeitern, die hierfür geeignet sind und motiviert sind, und Vermittlung in eine der freien Stellen in einem Call Center Unternehmen aus der Region. Über den Antrag wird im Laufe des Augusts durch die Auswahlgruppe des Arbeitsmarktfonds entschieden.

Am 11.08.2006

Referat VII

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, connected strokes. The signature is positioned to the right of the text 'Referat VII'.