

Telefondienst und Empfang

Tätigkeitsbericht 2002

Dominique Zwicky

200- bis 400mal am Tag: «FMH-Sekretariat, Grüessech»!

So viele Male täglich werden Anrufer im FMH-Generalsekretariat von Dominique Zwicky oder Karin Althaus begrüsst. In Spitzenzeiten kann es bis zu 600 eingehende Anrufe pro Tag geben. Dominique Zwicky (Leiterin, 70%) und Karin Althaus (ab März 2003 Pensum von 30 auf 50% erhöht) teilen sich die Stelle, die sich besonders gut für ein Jobsharing eignet.

Die Telefonzentrale und der Empfang sind die Visitenkarte jeder Firma. Wer anruft, möchte keine Sekunde unnötig warten, erachtet sein Anliegen als das Wichtigste und erwartet umgehend eine korrekte Auskunft. Für die Telefonistinnen heisst das: Jeden Anruf so rasch wie möglich, und jederzeit freundlich, entgegennehmen und umgehend an die richtige Abteilung oder die richtige Person im Haus weiterleiten. Noch besser: als Anrufer möchte man die gewünschte Auskunft am liebsten gleich von der Telefonistin erhalten. Wir wissen es alle von uns selbst: selten ist man so ungeduldig, wie wenn man zum Telefon greift, um eine Auskunft

zu erhalten. Da kommen einem Sekunden wie Minuten vor, und man nervt sich über die noch so kurzen Wartezeiten, die man, wie sonst fast nie, als wirklich verlorene Zeit empfindet. Den beiden FMH-Telefonistinnen ist diese Erwartungshaltung sehr bewusst. Sie setzen deshalb alles daran, ihren Kunden auch gerecht zu werden. Allerdings ist das bisweilen eine Gratwanderung: Wenn gewisse Standardauskünfte direkt an der Telefonzentrale erteilt werden, können Abteilungen im Hause entsprechend entlastet werden. Auf der andern Seite ist die Telefonistin aber länger mit einem Anrufer beschäftigt, und weitere Anrufer müssen sich dann entsprechend länger gedulden. Die Arbeit der Telefonistin ist häufig mit recht viel Stress verbunden, da sich die Anrufe ja nicht schön ausgewogen auf den ganzen Tag verteilen, sondern zu gewissen Tageszeiten gehäuft daherkommen. Wenn dann der grüne Balken auf dem Bildschirm, der anzeigt, dass weitere Anrufe in der Warteschlange stehen, stetig wächst, gleichzeitig auch noch der «Päcklipösteler» Einlass ins Haus begehrt, Besucher in der Türe der Zentrale stehen und sich ein Mitarbeiter Getränke holen will oder eine Mitarbeiterin wissen möchte, wann dieser Kollege oder jene Kollegin wieder im Haus ist, dann steigt der Adrenalinspiegel bei der Telefonistin unweigerlich an und es ist zuweilen nicht mehr so einfach, die notwendige Ruhe zu bewahren und die Stimme «lächeln» zu lassen. Unabdingbar für eine hohe Qualität der Telefonzentrale ist, dass die Mitarbeitenden ihre Abwesenheiten melden, dass die Abteilungen darüber orientieren, wenn sie eine Aktion starten, die zu vermehrten Anrufen oder grösserem Postanfall führen kann, und dass die Telefonistinnen regelmässig über die Tätigkeiten und Aufgaben der verschiedenen Abteilungen instruiert werden.

Zum Aufgabengebiet der Abteilung gehört auch das Verteilen der eingehenden Post auf die verschiedenen Abteilungen im Haus sowie der gesamte Postausgang (Frankieren und Versandunterlagen erstellen). Der Empfang von Besuchern und Lieferanten stellt eine willkommene Abwechslung dar. Es ist spannend, jemandem auch einmal persönlich zu begegnen, den man sonst ausschliesslich von der Stimme her kennt.



(von links) Karin Althaus, Dominique Zwicky (Leitung).

Im Rückblick gesehen, kann das vergangene Geschäftsjahr 2002 auch für die Abteilung Telefondienst/Empfang als turbulent bezeichnet werden. Der Zulassungsstopp hat eine derartige Flut von telefonischen Anfragen ausgelöst, dass die Telefonistinnen zeitweilig wirklich an ihre Grenzen gelangten. Auswirkungen waren auch im Postein- und -ausgang mit häufig überdurchschnittlichen Postmengen spürbar.

Im Rahmen der Migration unserer IT-Infrastruktur auf das Betriebssystem Windows 2000 sollte auch der PC, auf welchem die Vermittlersoftware läuft, ersetzt werden. Ein Lichtblick für die Telefonistinnen, lag doch die Vermutung nahe, dass mit einem neuen Gerät die Software stabiler laufen würde. Aber dann stellte sich eine Inkompatibilität der bestehenden Vermittler-

software mit dem neuen Betriebssystem Windows 2000 heraus. Konsequenz: Vor Migration erst Update der Vermittlersoftware! Und weiter: Ersetzen der hausinternen «Handys». Und da ja heute in der Wirtschaft nichts mehr auf Lager, sondern nur noch «just in time» produziert wird, hiess es erst einmal warten. Die Aufrüstung der Zentrale konnte schliesslich auf Anfang 2003 in Aussicht genommen werden. Im Spätherbst wurde dann auch klar, dass die FMH Inkasso Services in Muri auf den Beginn des Jahres 2003 eine autonome Lösung für ihren Telefondienst anstrebten. Die organisatorischen und logistischen Arbeiten im Blick auf die Migration der Telefonzentrale waren für die Abteilung Telefondienst/Empfang recht zeitintensiv.

Centrale téléphonique et accueil

Rapport d'activité 2002

Dominique Zwicky

200 à 400 fois par jour: «Secrétariat FMH, bonjour»!

C'est par ces mots, prononcés de très nombreuses fois par jour, que Dominique Zwicky ou Karin Althaus répondent aux personnes qui téléphonent au Secrétariat général de la FMH. Durant les périodes de pointe, le nombre d'appels peut s'élever à 600 par jour. Dominique Zwicky (responsable, 70%) et Karin Althaus (engagement de 30% passé à 50% depuis le mois de mars 2003) occupent cette fonction qui se prête bien au partage.

La centrale téléphonique et l'accueil sont les cartes de visite d'une entreprise. La personne qui appelle ne souhaite pas attendre inutilement; sa requête revêtant une grande importance à ses yeux, elle espère recevoir une information correcte dans la seconde qui suit. Pour les téléphonistes, cela veut dire: répondre très vite à chaque appel toujours avec amabilité et le transmettre immédiatement au département concerné ou à la bonne personne du Secrétariat général. De plus, la personne au bout du fil souhaite, la plupart du temps, recevoir une réponse directement de la téléphoniste. Nous le savons tous pour

l'avoir vécu: on est rarement aussi impatient qu'au moment où l'on prend le téléphone pour demander un renseignement. Comme une seconde semble durer un siècle quand on attend, on perd patience alors que ce temps d'attente ne serait jamais considéré comme perdu dans un autre contexte. Les deux téléphonistes de la FMH en sont très conscientes. Pour cette raison, elles mettent tout en œuvre pour répondre aux exigences de nos clients. Néanmoins, c'est là un périlleux exercice d'équilibre. En donnant directement certains renseignements, la centrale téléphonique décharge les départements concernés du Secrétariat général. Par contre, la téléphoniste passe plus de temps à répondre à une personne et la ligne reste occupée plus longtemps. Comme les appels ne se répartissent pas sur toute la journée de manière équilibrée mais se concentrent sur certaines heures, des situations de stress peuvent parfois se produire. Lorsque les communications en attente augmentent sur la barre verte de l'écran et qu'en même temps le postier sonne à la porte, les bras chargés de paquets, des visiteurs s'annoncent à l'accueil, un collaborateur vient chercher des boissons ou une collaboratrice