

# Design wirkt!

**Über 90 Prozent der Verantwortlichen in deutschen Service-Centern sehen die leistungsfördernde und prozessunterstützende Arbeitsplatzgestaltung als wesentlichen Erfolgsfaktor ihrer Organisation. Ebenso viele begreifen ganzheitliche Gestaltung als einen komplexen Prozess, der professioneller Beratung und Umsetzung bedarf. Das sind zwei Ergebnisse der HCD-Trend-Studie 2008. Sie sind für die HCD Human CallCenter Design Planungsgesellschaft mbH Bestätigung und Ansporn zugleich.**

HCD plant und realisiert als eines der wenigen Unternehmen bundesweit Call-Center nach ganzheitlichen Gestaltungsansätzen. Die beiden Firmengründer Sandra und Michael Stüve verbinden dafür ihre Erfahrungen aus dem Call-Center-Management mit anspruchsvoller Innenarchitektur und bieten leistungs- und erfolgssteigernde Lösungen aus einer Hand, auch und speziell für Banken: von der Immobilienentscheidung über die Arbeitsplatzgestaltung, Beleuchtung, Akustik- und Klimakonzept bis hin zur Integration in das Facility Management. Im Zentrum des Handelns steht der Mensch.

## Effektivität und Effizienz steigern

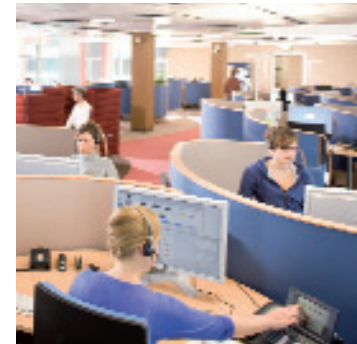
Denn primäres Ziel von HCD ist es, seine Arbeit optimal zu unterstützen, seine Motivation zu fördern und Bedingungen zu schaffen, unter denen er qualitativ hochwertige Kundenberatung anbieten kann. Von HCD realisierte Service-Center überzeugen deshalb durch Design, das wirkt und sich rechnet: Der ganzheitliche Ansatz steigert Effizienz und Effektivität des telefonischen Kundenservices gleichermaßen.

Als herstellerunabhängiger Berater wählt HCD die Hersteller und Lieferanten objektiv nach ihrer Leistungsfähigkeit und der Wirtschaftlichkeit ihres Angebotes aus –

auch im Rahmen bestehender Workplace-Strategies. Allen HCD-Call-Centern liegt ein ganzheitliches Gestaltungskonzept zugrunde, das die Bedürfnisse der Mitarbeiter und die Erfordernisse der Organisationsstrukturen berücksichtigt. Entsprechend der HCD-Matrix, einem Planungstool, das die komplexen Wechselwirkungen der Gewerke sichtbar macht, sind dabei alle Faktoren optimal aufeinander abgestimmt: ein wirtschaftliches Flächenmanagement, eine prozessorientierte Arbeitsplatzgestaltung, komfortable Geräuschkulisse sowie angenehme Klimatisierung und Beleuchtung. Die prozessorientierten, ganzheitlichen HCD-Call-Center Lösungen sind dabei immer auch ein Beitrag zur Etablierung qualitätsbewusster Service-Center. Überzeugen Sie sich von der HCD-Gestaltungskompetenz – ganz gleich, ob Sie ein Gesamtkonzept realisieren wollen oder einen kompetenten Partner für gezielte Detaillösungen suchen.

## Ganzheitliches Gestaltungskonzept

Empfehlenswert: **das Human CallCenter Design Book** (ISBN 978-3-939480-07-5). Es erklärt das komplexe Zusammenspiel von Licht, Luft und Raum beim Aufbau eines Call-Centers und zeigt, dass sich die Investition in ein ganzheitlich geplantes Service-Center wirtschaftlich rechnet. Design wirkt!



## Leistungen:

- Standort- und Immobilienwahl
- Mietvertragsgestaltung
- wirtschaftliches Flächenmanagement
- aufgabenorientierte Arbeitsplatzgestaltung
- Beleuchtungs-, Klima- und Akustikkonzepte
- Baumanagement
- Einkaufs- und Umzugsmanagement
- Gesundheitsmanagement
- Gestaltungswshops und Seminare