



Korruption und Betrug
Die Interne Revision gewinnt an Bedeutung.
Seite K 2



Internationale Personalsuche
Recruiting über die Grenzen hinweg.
Seite K 4



Politik und Wirtschaft
UIAG-Chef Herbert Paierl über seinen Karriereweg.
Seite K 5

HIGH-PERFORMER: *Thomas Kloibhofer, 41, CEO Competence Callcenter (CCC).*



Erfolgreich abheben

Zehn Jahre CCC. Oder wie aus einem imageschwachen Start-up eine internationale Erfolgsgeschichte wurde. Thomas Kloibhofer, Pionier der heimischen Call-Center-Branche, freut sich nicht nur über satte Gewinne, sondern auch über zahlreiche internationale Auszeichnungen. Als Chef von 2000 Mitarbeitern und sieben Standorten setzt er dabei auf höchsten Qualitätsanspruch: „Die beste Versicherung des Lebens ist, immer der Beste zu sein.“

[Gemeinsam Pöbly]

ZUGMANN



Arbeitsplätze als Wohlfühloasen

Im aktuell herrschenden „War for Talent II“ haben sich die Personalisten der Unternehmen das Recruiting an die oberste Stelle ihrer Prioritätenliste gesetzt. Das hat manchmal zur Folge, dass bei der Anwerbung neuer Mitarbeiter versprochen wird, was schon dem Reality-Check nach sechs Monaten nicht Stand hält. – High Potentials, die die Wahl haben, suchen sich dann einen anderen Arbeitgeber.

Mit höheren Einkommen sind sie nicht zu halten, denn Geld alleine macht sie nicht glücklich. Womit Millennials, die Nachfolger der Babyboomer, wirklich zu Höchstleistungen anzuspornen sind: Flache Hierarchien, kurze Entscheidungswege,

Die Sehnsucht der Millennials nach Work-Life-Balance.

innovative Weiterbildungsangebote und die Chance zu einer ausgewogenen Work-Life-Balance.

Für die Unternehmen gilt es, Mitarbeiter nicht nur zum Zeitpunkt der Rekrutierung zu umwerben, sondern ihnen ein gedeihliches Biotop zu bieten. Wie aus Haifischbecken Wohlfühloasen gemacht werden, zeigt unter anderem der Suchmaschinen-gigant Google auf: Um den Mitarbeitern das Leben am Arbeitsplatz so angenehm wie möglich zu machen, gibt es eine Reihe von Angeboten, mit denen die Zeit raubenden Alltagsaufgaben ohne Probleme während der Arbeitszeit erledigt werden können. Für sportliche Entspannung sorgen das Schwimmbad, ein Volleyballfeld, Fitnessstudios und Billardtische. Und im „Google-Wunderland“ können die erwachsenen Mitarbeiter zur Abwechslung spielen oder Musik hören, berichtet Zukunftletter.de in seiner jüngsten Ausgabe.

johanna.zugmann@diepresse.com

VON MONIKA KRIWAN

Es war ein Studentenjob, der seine berufliche Zukunft bestimmen sollte. Eigentlich wollte der Publizistik-Absolvent ja Journalist werden, aber nach dem ersten Tag in einer Telefonmarketingagentur war es um ihn geschehen. „In einem Telefonat von nur drei Minuten kann man einem Menschen weiterhelfen oder ihn traurig oder aggressiv stimmen.“ Kloibhofer entschied sich für Ersteres und machte noch während der Ausbildung einen Schwenk von „der Massenkommunikation zur Individualkommunikation“. Er war auch der erste seiner Studienrichtung, der dem Thema eine eigene Diplomarbeit widmete – mit dem damals noch ungewöhnlichen Titel: „Wirkungsfaktoren der technisch

vermittelten Individualkommunikation“. Heute zählen Call Center zu den erfolgreichsten Start-up-Branchen der letzten Jahre und Imagedefizite gehören angesichts der immer renommierten Auftraggeber zunehmend der Vergangenheit an.

Der ehemalige Kommunikationstrainer darf sich zu Recht als Pionier in diesem Dienstleistungssegment bezeichnen. Bei seiner Firmengründung vor zehn Jahren stieß er mit der Unternehmensbezeichnung Competence Call Center allerdings noch auf behördliche Widerstände. Der Begriff Call Center war nicht amtsbekannt und somit zur Anmeldung nicht zugelassen. Den Gegenvorschlag – KAZ für kompetente Anrufzentrale – wollte der Neo-Unternehmer nicht akzeptieren und versorgte die Behörde mit internationalen Er-

folgsgeschichten. „Erst über den Wirtschaftsminister, der das Zukunftspotenzial erkannte, kamen wir mit einem halben Jahr Verspätung mit dem Namen durch.“ Heute ist er nicht unglücklich, dass die jährlichen Jubiläumsfeiern auf der Wiener Gloriette aus diesem Grund im Juli statt im Februar stattfinden.

Mittlerweile ist das CCC von 15 Mitarbeitern auf über 2000 angewachsen und mit einem Marktanteil von fast 30 Prozent nicht nur heimischer Marktführer, sondern mit sieben Standorten in fünf Ländern (Berlin, Bratislava, Bukarest, Leipzig, Linz, Wien und Zürich) auch eines der führenden Call Center Europas. Während ähnliche Start-ups Opfer der geplatzen Internetblase wurden, gelang es Kloibhofer selbst in wirtschaftlich schwierigen Zeiten, Gewinne zu schreiben. 2007 zähle mit einem Wachstum von 28 Prozent übrigens zu den eher schwächeren Jahren.

Qualität statt Offshoring

Wie begegnet der Durchstarter Kritikern, die behaupten, sein Erfolg beruhe auf Offshoring (Auslagerung von Jobs in Billiglohnländern)? „Wir gehören nicht zu den Firmen, die nach Fernost auslagern, 570 unserer Mitarbeiter sind in Österreich stationiert, die restlichen sind lokale Kräfte der jeweiligen Niederlassungen.“ Dass man beim CCC auf höchste Qualitätsstandards setzt, zeigen auch 14 Auszeichnungen für herausragende Leistungen im Call Center Management. Eine Niederlassungsmanagerin heimste in dieser „Disziplin“ gar den Weltmeistertitel ein. Außerdem sei jeder der 2000 Mitarbeiter fix angestellt, was in der Branche keinesfalls üblich sei. Dass das CCC zudem für die „beste Call-Center-Arbeitsumgebung Europas“ gekürt wurde, dürfte ebenfalls zum Wohlbefinden der überaus treuen Mitarbeiter beitragen.

Gab es angesichts solcher Superlative auch ungewollte Lernprozesse in seiner Karriere? „Bei meinem ersten und letzten Angestelltenjob war ich für das Logistikunternehmen FedEx in Brüssel stationiert. Obwohl es ein toller internationaler Posten war, habe ich nach einem Dreivierteljahr gekündigt, weil ich nicht fernab von Familie und Freunden arbeiten wollte.“

Mit Familie meint der zweifache Vater auch seine Eltern, die aus einfacheren Verhältnissen stammen und dem Einzelkind ein Studium ermöglichten. „Ich wollte ihnen dafür auf meine Weise danken.“ Eine gewisse Bescheidenheit kann man dem Entrepreneur, der Gewinne immer im Unternehmen belässt, nicht abstreiten. „Bevor ich mir Statussymbole zulege, investiere ich lieber in neue Länder.“ Erfolg kommt freilich nicht von ungefähr.