

CEOS IM GESPRÄCH

Claudia Gabler

ENTREPRENEUR_ Vor 13 Jahren gründete der Unternehmer Thomas Kloibhofer das Competence Call Center in Wien. Seither hat sich viel ereignet: CCC zählt mit 3 000 Mitarbeitern an neun Standorten in sechs Ländern zu den Big Playern in Europa. Kein Dienstleister wurde öfter ausgezeichnet: 31 internationale Awards, die Europa-Zertifizierung EN 15838 und der Unternehmerpreis «Entrepreneur of the Year» für CEO Thomas Kloibhofer zieren die CCC Hall of Fame. CMM im Exklusiv-Interview mit dem Ausnahmeunternehmer, Neo-Schweizer und Stilikone der Callcenter-Industrie, Thomas Kloibhofer anlässlich seines 13. Firmenjubiläums.

CMM: Herr Kloibhofer, telefonieren Sie gerne?

Kloibhofer: Ja ich telefoniere gerne und viel – sowohl beruflich als auch privat. Mein Job und die Tatsache, dass ich viel auf Reisen bin, bringen dies mit sich. Neben E-Mails und Social Media schätze ich das Telefon nach wie vor als das direkteste und individuellste Medium, um mit Personen in Kontakt zu treten – abgesehen vom persönlichen Kontakt natürlich. Und ich bin der Meinung und erlebe oft, dass viele Menschen im Customer Service genauso einen direkten Ansprechpartner am Telefon schätzen – ich sehe also weiterhin eine grosse Zukunft für das Medium Telefon und unser Business.

CMM: War das der Grund für Sie in die Callcenter-Industrie einzusteigen?

Kloibhofer: Am Callcenter selbst hat mich immer fasziniert, wie in kürzester Zeit Menschen am Telefon mit ihren Herausforderungen geholfen und so ihre aktuelle Lebenswelt ein kleines Stückchen besser gemacht werden kann. Mit der Unternehmensgründung wollte ich vor allem zur Professionalisierung und Etablierung der Branche beitragen und ein Callcenter mit dem klaren Fokus auf Qualität schaffen.

CMM: Sie haben Ihr Unternehmen vor 13 Jahren gegründet. Was war damals Ihr grösstes Ziel?

Kloibhofer: Mein Ziel war und ist es immer zu helfen – und das ist es, worum es im Customer Care geht. Dabei war es von Anfang an unsere Intention, es besser zu machen als andere Outsourcer und hohe Qualität anzubieten – dieses Versprechen an unsere Partner ist bis heute unser Leitsatz. In der Schweiz aktiv zu werden – einem Land mit ausserordentlich hohem Qualitätsanspruch – war für CCC als Qualitätsanbieter die logische Konsequenz.

CMM: Welches ist heute Ihr grösstes Ziel?

Kloibhofer: Mein Ziel ist immer dasselbe geblieben: die Welt ein Stückchen besser zu machen und das mit jedem einzelnen Telefongespräch. Dieses Ziel zu realisieren ist nur mit der höchsten Qualität und den besten Mitarbeitern, die dieselbe Vision teilen, möglich. Im CCC Zürich

arbeiten aktuell 200 Menschen täglich daran, unser gemeinsames Ziel in jedem Kundenkontakt zu erreichen.

CMM: Welche waren aus Ihrer Sicht die wichtigsten Meilensteine und Erfolge?



Kloibhofer: Da gab es sehr viele. Einer davon war bestimmt die Internationalisierung des CCC, der Schritt über die österreichischen Grenzen hinaus nach Deutschland und die Schweiz, seit dem wir die gesamte DACH-Region mit unseren CCC Services abdecken.

Auch die erste Auszeichnung für Competence Call Center war ein grosser Meilenstein in der CCC-Geschichte. In den

folgenden 13 Jahren wurden wir für unsere hochqualitativen Services mit insgesamt 31 internationalen Awards ausgezeichnet. Seit Ende 2010 ist CCC Zürich ausserdem als eines der ersten Callcenter mit der europäischen Callcenter-Norm 15838 sowie den Standards ISO 9001 und ISO 10002 zertifiziert.

Seit der Gründung 2005 verzeichnen wir im CCC Zürich in jedem Jahr starkes Wachstum bei der Mitarbeiterzahl und der Zahl der Projekte.

CMM: Mussten Sie auch Rückschläge hinnehmen?

Kloibhofer: Natürlich gibt es in 13 Jahren Unternehmertum auch Herausforderungen und schwierige Zeiten. Im Grossen und Ganzen habe ich jedoch die richtigen Entscheidungen getroffen und hatte das Glück, immer ein Team an meiner Seite zu haben, das mich in jeder Situation unterstützt.

CMM: Vor 6 Jahren sind Sie in die Schweiz expandiert. Mittlerweile sind Sie selbst Schweizer und leben mit Ihrer Familie am Zürichsee. Was hat Sie zu diesem Schritt bewogen?

Kloibhofer: Die Expansion des CCC in die Schweiz 2005 war ein bedeutender Schritt zur Erschliessung der DACH-Region. Der überaus grosse Qualitätsanspruch in der Schweiz bietet grosse Entwicklungsmöglichkeiten für CCC. Diesen grossen Wachstumsmöglichkeiten Rechnung tragend haben wir im Vorstand beschlossen, dass ich in den kommenden 5 Jahren persönlich und vor Ort das CCC in der Schweiz repräsentiere.

Die Schönheit und Lebensqualität der Schweiz haben nicht nur mich sondern auch meine Familie überzeugt. Wir fühlen uns aufgrund der Freundschaften, die sich gebildet haben sehr wohl und können uns nun auch vorstellen hier zu bleiben.

CMM: Wie sieht die Zukunft für die Branche und für Ihr Unternehmen? Wie wird sich das Thema Callcenter-Outsourcing aus Ihrer Sicht entwickeln?

Kloibhofer: Generell sehe ich drei grosse Trends im Callcenter-Business

1. Nearshoring: Einzelne Kundensegmente bzw. Themen können unter Berücksichtigung kultureller und sprachlicher Besonderheiten im fremdsprachigen Nachbarland preislich unterschiedlich serviert werden. International tätige Callcenter mit mehreren Standorten werden hier im Vorteil sein.

2. Social Media wird auch 2011 ein starkes Thema in der Callcenter-Branche bleiben. Da Kunden zunehmend selbstständig entscheiden, auf welchem Weg sie mit Unternehmen in Kontakt treten wollen, wird vor allem die Integration unterschiedlichster Kommunikationskanäle von Bedeutung sein.



3. Die Schweiz ist internationales Vorbild für höchste Qualität. In diesem Zusammenhang werden Zertifizierungen zum wichtigen Differenzierungsmerkmal am Markt. Zunehmend dienen diese als Gütesiegel für hochqualitative Contactcenter.

CMM: Planen Sie weitere Standorte in der Schweiz bzw. den Ausbau Ihrer bestehenden Standorte?

Kloibhofer: Competence Call Center verfolgt einen extensiven Expansionskurs, der sich in den kommenden Jahren auf Europa konzentrieren wird. Konkret werden wir 6 Standorte in 3 neuen Ländern eröffnen. Besonders stolz sind wir auf unsere neuen und bestehenden Business-Partnerschaften im CCC Zürich, mit namhaften Unternehmen wie den Elektrizitätswerken des Kantons Zürich (EKZ) oder AXA Winterthur.

Aufgrund dieser sehr erfolgreichen Entwicklungen gibt es natürlich die Option der Büroerweiterung und auch eines zweiten Standortes in der Schweiz. Grundsätzlich wollen wir mit CCC immer da sein, wo unsere Partner uns brauchen.

CMM: Ihr Unternehmen ist das am häufigsten ausgezeichnete Callcenter in Europa, Sie selbst wurden von Ernst & Young als Unternehmer des Jahres und von der österreichischen Regierung mit dem Goldenen Ehrenzeichen für Verdienste um die Republik Österreich ausgezeichnet. Sie haben so vieles erreicht. Wenn Sie einen Wunsch an die Zukunft äussern dürften...

Kloibhofer: Mein Wunsch ist, dass auf Competence Call Center in Zukunft viele weitere solcher Highlights warten, dass wir uns immer wieder neue qualitative und quantitative Ziele setzen und diese gemeinsam erreichen!

CMM: Danke für das interessante Gespräch, Herr Kloibhofer!