

## CAAt-Award 2020 für Österreich

Wir leben in einer Welt, in der kulturelle und sprachliche Vielfalt eher die Regel als die Ausnahme darstellen. Kaum ein Bereich des Lebens, in dem wir nicht Menschen anderer Provenienz begegnen. Funktioniert es mit der Verständigung nicht wie gewünscht, kommen zuweilen Dolmetscher ins Spiel. Für deren landesweite Verfügbarkeit als Videodolmetscher zu sorgen, brachte Feldin Smajlovic den CAAt-Award 2020 für Österreich ein.



Feldin Smajlovic, Call Center-Manager des Jahres 2020 für Österreich, mit CAAt-Award-Sponsor Martin Wild, Geschäftsführer der Sogedes.digital AG.

Foto: © Management

# Wirklich die gleiche Sprache sprechen

Die Sprache ist das Kernelement unserer Kommunikation – ob sie nun den Aggregatzustand des Geschriebenen hat, wie etwa in dieser Ausgabe von CallCenterProfi oder ob sie gesprochen wird wie tagtäglich in Tausenden von Gesprächen in Call Centern. Immer muss eine Grundbedingung erfüllt sein, wenn Sender und Empfänger sich verstehen wollen: Sie müssen eine gemeinsame Sprache sprechen.

Im Wirtschaftsleben, aber auch bei Zuwanderungs- und Flüchtlingsfragen sowie besonders im Gesundheitswesen kommt es auf die Feinheiten der Sprache an. „Ist etwa vor dem Hintergrund einer medizinischen Frage in der einen Sprache mit einem bestimmten Wort der Bereich unterhalb des Halses gemeint und wird das nicht mit Rumpf, sondern als Bauch übersetzt, dann kann diese kleine Facette durchaus über die richtige oder falsche

Behandlung durch einen Arzt entscheiden“, beschreibt Feldin Smajlovic die Notwendigkeit genauer Übersetzungen und einen wesentlichen Anspruch an die Arbeit seiner Firma. Seit 2016 ist der studierte Jurist Geschäftsführer der SAVD Videodolmetschen GmbH. Dafür wagte der Mittdreißiger auch den Sprung von Salzburg nach Wien.

Der Einstieg in die Branche ist nicht unbedingt vorgezeichnet: „Nach einigen Jah-

ren als Mitarbeiter an der Universität Salzburg ging ich als Referent zur Wirtschaftskammer.“ Dort ist er für die Sparte Transport und Verkehr zuständig. „Aus meinem persönlichen Netzwerk heraus wurde damals die Frage an mich herangetragen, ob ich mir die Geschäftsführung der SAVD vorstellen könne.“ Smajlovic kann. Wenngleich er dafür von seiner ursprünglichen Lebensplanung abweichen muss: „Als junger Familienvater wollte ich eigentlich nur einen Job, der mir eine vernünftige Work-Life-Balance gewährt.“ So zieht er wegen Kindergartenplätzen und gewohntem Umfeld für die Familie zunächst allein in die Hauptstadt – ein Zustand, der aber nach einem halben Jahr mit einer Familienzusammenführung geändert wird.

### Sozial, zukunftsorientiert und zeitgerecht

„Mich hat einfach gereizt, dass hier ein neues Projekt gestartet wurde, dass eine starke soziale Komponente hat und sehr zukunftsorientiert ist“, beschreibt Smajlovic seine Motivation. Ein starkes Interesse an gesellschaftspolitischen Themen im Allgemeinen zeichnet ihn nach eigener Einschätzung ohnehin aus. Und auch sein zweites Credo passt zum Job: „Man muss die Zeit, die man hat, optimal nutzen.“

Ist der Einsatz eines realen Dolmetschers da nicht eigentlich eine Verschwen-

dung dieser Zeit und damit von Ressourcen, wenn Übersetzungsprogramme doch auch passable Ergebnisse liefern? Es seien eben genau die Nuancen, die dort den Unterschied ausmachen, betont Feldin Smajlovic: „Menschen können durch ihren Gesichtsausdruck oder ihre Körperhaltung Wörtern oder Sätzen eine ganz andere, manchmal sogar konträre Bedeutung geben.“ Das könne ein Algorithmus genauso wenig erkennen, wie er auf regionale oder lokale Feinheiten in der Sprache eingehen könne.

Die professionelle Nutzung von Dolmetschern sieht also stets die physische Präsenz vor. SAVD – das Akronym steht für „Spezialist für Audio und Video Dialog“ – verbindet die zumindest virtuelle Anwesenheit mit der manchmal notwendigen Geschwindigkeit, mit der ein Service bereitgestellt werden muss. „Wir halten insgesamt Dolmetscherkapazitäten in über 50 Sprachen vor. 14 davon sind in aller Regel innerhalb von zwei Minuten verfügbar, für alle anderen muss ein Termin vereinbart werden.“ Das Angebot soll sowohl in der Breite als auch in der Verfügbarkeit weiter ausgebaut werden.

Die kurzfristige Verfügbarkeit ist besonders im Gesundheitswesen von Vorteil, wie Smajlovic erläutert: „In der Notaufnahme eines Krankenhauses etwa kann man nie vorhersehen, mit welchen

Beschwerden der nächste Patient kommt. Genauso wenig ist planbar, in welcher Sprache mit ihm kommuniziert werden kann.“ Nicht ganz diese Dramatik liegt bei Behörden oder in der Justiz vor, aber auch hier ist schnelle Abhilfe bei Sprachbarrieren wichtig.

### Portallösung für schnellen Zugriff

Herzstück des Service ist ein Portal, das für die Verknüpfung von Kunden und Dolmetschern sorgt – Skillbased Routing also. Dieses wird ständig den Nutzeranforderungen angepasst. So funktionierte die Auswahl bislang nur über die jeweilige Sprache, weitergehende Wünsche mussten über das Servicetelefon angemeldet werden. Auch wenn dies rund um die Uhr erreichbar war, ein zu optimierender Schritt. Inzwischen können auch spezielle Anfragen, wie etwa die Bitte um einen weiblichen oder einen männlichen Dolmetscher, direkt im Portal eingegeben werden.

Rund 20 000 Kundenkontakte sind es monatlich, die über SAVD organisiert werden. Technisch stellt es durchaus eine Herausforderung dar, denn es werden ja nicht – wie in den aktuellen Zeiten Usus geworden – einzelne Videokonferenzen anberaumt, sondern Videoschaltungen am laufenden Band abgewickelt. Die können zudem von den unterschiedlichsten Endgeräten aus und aus den verschiedensten

Aktuell stehen auf dem Portal Dolmetscherkapazitäten in über 50 Sprachen zur Verfügung. Davon sind 14 Sprachen in der Regel innerhalb von zwei Minuten verfügbar – für alle anderen muss ein Termin vereinbart werden.

## CAT-AWARD 2021



Im nächsten Jahr wird der CAT-Award für die Call Center-Manager des Jahres aus Deutschland, Österreich und der Schweiz bereits zum 21. Mal verliehen. Alle Details zur höchsten personenbezogenen Auszeichnung im Call und Contact Center-Segment, die „Hall of Fame“ aller bisherigen Gewinner sowie die Porträts der ausgezeichneten Projekte und der dazugehörigen Macher unter [www.callcenterprofi.de/cat-award](http://www.callcenterprofi.de/cat-award) ... oder scannen Sie den QR-Code rechts mit Ihrem Smartphone.



» Software-Umgebungen heraus erfolgen. Die Planung muss also so ausgelegt sein, dass die technische Komponente dem eigenen Anspruch nach qualitativ hochwertiger Dienstleistung auch standhält.

Dennoch ist Feldin Smajlovic kein primär technikorientierter Mensch: „Wer in seinem Unternehmen etwas bewegen möchte, der muss querdenken und die Vernetzungen erkennen. Unsere primäre Aufgabe ist es nicht, technische Probleme zu lösen, wir müssen über den Nutzen jenseits der Technik nachdenken.“

#### Sachlich richtig – mit Emotion

Angesichts der Schwerpunkte in Gesundheit, Verwaltung, sozialen Einrichtungen oder rechtlichen Fragen kommen die Auftraggeber der Videodolmetscher oft aus dem öffentlichen Bereich. Um die datenschutzrechtlichen Voraussetzungen erfüllen zu können, die in diesen Segmenten besonders hoch sind, verbietet sich eine Auslagerung von Daten. Cloud-Lösungen werden von den Nutzern ebenfalls kaum akzeptiert. Weite Teile des Angebots werden also im Haus verarbeitet, wie Smajlovic erklärt: „Durch diese ‚On-Premise-Lösung‘ haben wir als Anbieter die volle Verfügungsgewalt und Kontrolle über unsere Systeme und Daten.“ Den Weg in die Cloud wähle man nur bei bestimmten Angeboten des Portals.

Neben dem Thema Datenschutz beschäftigt den öffentlichen Sektor besonders die Rechtssicherheit der Übersetzung, die zwingend gewährleistet sein muss. „Einerseits sorgt die fachliche Kompetenz unserer Mitarbeiter dafür, andererseits haben wir entsprechende Handlungsanweisungen herausgegeben, um eine einwandfreie Übersetzung sicherzustellen. Wenn etwas nicht richtig verstanden wird oder nicht wirklich klar ist, müssen die Dolmetscher so lange nachfragen, bis eindeutig ist, was gemeint wurde.“ Dabei gehe es keineswegs um eine sklavisch wortgetreue Übersetzung und auch auf politische Korrektheit wird verzichtet, so Smajlovic: „Die Übersetzung soll absolut authentisch sein und darf daher auch eine entsprechende Stimmung wiedergeben.“

Mit Stimmung kennt sich Feldin Smajlovic aus, denn er ist bekennender Fußballfan. Es sind aber weder die Austria aus Wien noch Red Bull Salzburg, die sein fußballerisches Herz erobert haben. „Vor mittlerweile 23 Jahren sah ich den Sieg von Borussia Dortmund in der Champions League. Seitdem bin ich Fan dieses Vereins.“ Leidenschaft und Herzblut auf dem Platz begeistern ihn ebenso wie das unter Jürgen Klopp als Trainer eingeführte Pressing. Er habe vom hochgelobten Coach auch etwas für das eigene Business

gelernt: „Du musst deine Mitarbeiter machen lassen. Sie müssen ihre eigenen Ideen einbringen dürfen. Und wenn sie Fehler machen, dann darfst du ihnen nicht den Kopf abreißen.“ Nur so komme ein Team voran.

#### Multikulturell – auf allen Ebenen

Smajlovics Team in der Wiener SAVD-Zentrale ist genauso bunt zusammengestellt, wie viele erfolgreiche Fußballmannschaften und damit quasi ein Spiegel der angebotenen Leistungen: Die Mitarbeiter repräsentieren mit ihren Ethnien mindestens ein Dutzend Länder und noch mehr Sprachen und Dialekte. Dies erleichtert die Kommunikation und zeigt, dass hinter dem Produkt die notwendige Kompetenz versammelt ist. „Multikulturelle Umfelder prägen Unternehmen und Gesellschaft gleichermaßen“, so Feldin Smajlovic, und stünden damit „auch für die Relevanz des Themas“. Allerdings sitzen hier bis auf wenige Ausnahmen nur Personen, die nicht operativ tätig sind. Angesichts der Nutzung digitaler Technologien, können die Dolmetscher an so gut wie jedem Ort ihre Aufträge erledigen.

Für die Weiterentwicklung setzt Feldin Smajlovic auf offene Ohren: „Man muss auf das hören, was die Kunden wollen, und auf das, was die Mitarbeiter berichten.“ Zwar sei jedes Unternehmen anders, dennoch gebe es einige Grundprinzipien, die er bei allen seinen Vorgesetzten bisher mehr oder weniger erfahren habe. „Die menschliche Komponente war bei allen sehr stark ausgeprägt“, berichtet er. Daraus habe er für sich abgeleitet: „Wichtig ist die Mischung aus der Fähigkeit zum Führen und aus der Empathie gegenüber Partnern und Mitarbeitern.“ Eine offensichtlich erfolgreiche Melange, wie Steigerungsraten bei den Kundenkontakten von zuletzt 25 Prozent belegen.

Holger Albers



#### FINALVIDEO

Beim großen Finale der CAT-Awards stellen die Teilnehmer der Endrunde sich und den Inhalt ihrer nominierten Projekte in einem kurzen Video vor. Das von Feldin Smajlovic finden Sie unter: <http://tinyurl.com/CAT2020-A> oder scannen Sie den QR-Code mit Ihrem Smartphone.

