

Menschlichkeit, Ökologie und Feng Shui siegen



CAT-Gewinner

Die Idee, sich ein Auto zu teilen, um die Umwelt zu entlasten und Benzinkosten zu sparen, hatten schon Viele.

Beat Stettler ist es mit Mobility Car Sharing in Luzern gelungen, diesen ökologischen und sozialen Gedanken wieder aufzunehmen und sein Unternehmen wirtschaftlich erfolgreich zu führen.



Roger Meili, Geschäftsführer der Optimas AG, Brütisellen, und Präsident der CallNet.ch hält die Laudatio für den Schweizer CAT-Preisträger Beat Stettler.



Mehrere Personen benutzen dasselbe Auto, jeder wann er es braucht. Der Sinn der Sache besteht darin, den Verkehr auf den Straßen zu reduzieren, die Umwelt weniger zu verpesten und dazu Kosten zu sparen. Noch vor Jahren wurde das Car Sharing als Erfindung grünalternativer Anhänger belächelt. Der betriebswirtschaftliche Gedanke blieb außen vor. Dem ist nicht so bei Mobility Car Sharing in Luzern. Das Unternehmen, dessen wichtigster Bereich das Call Center darstellt, verbindet diesen ökologischen und sozialen Aspekt mit wirtschaftlichem Denken.

Von den 120 Car Sharing-Unternehmen weltweit sieht sich Mobility als eines der wenigen Unternehmen, das gewinnbringend arbeitet. „Die anderen sind mehr oder weniger als Selbsthilfeorganisationen aufgebaut und beim grünen Gedanken stehen geblieben“, erklärt Beat Stettler, Geschäftsführer von Mobility Car Sharing.

Teilen muss koordiniert werden

Im Call Center sind 120 Mitarbeiter beschäftigt, die täglich rund um die Uhr Autoreservierungen entgegennehmen und für weitere Fragen zur Verfügung stehen. In den vergangenen zwei Jahren wurde der Personalstand bei Mobility mehr als verdoppelt, die Zahl der Kunden stieg auf 40 000 Kunden und der Fuhrpark wuchs um 1 500 Autos. Täglich werden im Call Center um die 4 500 Bestellungen abgewickelt. Das kann entweder über das Internet oder das ARS (Automatisches Reservierungssystem) erfolgen. Für die Benutzung der Autos haben die verschiedenen Kundenkategorien auch unterschiedliche Tarife zu zahlen. Als Faustregel gilt: Wer weniger als 10 000 Kilometer im Jahr fährt, spart bei Mobility gegenüber üblichen Autovermietern.

Vieles wird automatisch abgewickelt. Ein Nachteil bei Mobility liegt darin, dass der Wagen (vorläufig noch) wieder an seinen Abholungsort zurück gebracht werden muss. Um dies zu erleichtern und auch um eine günstige Variante für die Kombination von



Die drei CAT-Gewinner 2001. Von links nach rechts: Beat Stettler aus der Schweiz, Carita Vallinkoski aus Österreich und Markus Schwarz aus der Bundesrepublik Deutschland. Carita Vallinkoski und Markus Schwarz werden in den folgenden Ausgaben vorgestellt.

öffentlichen Verkehrsmitteln und Privatwagen bieten zu können, hat Mobility mit den öffentlichen Verkehrsträgern vergünstigte Tarife vereinbart. Firmen können ihren eigenen Wagenpark entweder reduzieren oder ganz abschaffen. Einige Behörden der Stadt Luzern wie etwa die Zolldirektion Basel nutzen das Angebot von Beat Stettler. Mit der Möglichkeit des Business-Car Sharings kann ein Unternehmen seine Flotte zu Spezialkonditionen buchen. Die Fahrzeuge stehen in mittelgroßen Städten am Bahnhof, in größeren Städten an verschiedenen Standorten. Der größte Pool mit 400 Fahrzeugen ist in Zürich, doch inzwischen fahren die Mobility-Wagen auch in der restlichen Schweiz.

Modernste Computerfernsteuerung

Während anfangs die Autofahrer den Schlüssel für das Fahrzeug in einem Depot abholen und einfach losfahren konnten, läuft die Sicherheitskontrolle heute über eine Fernkonfiguration über das Call Center ab. Mit einem eigens entwickelten Computer-System lässt sich die Zutrittskontrolle zum Wagen über eine Wegfahrsperrung steuern. Das Mitglied oder der Einzelkunde hat dafür eine Karte mit integriertem Sender. Die Karte wird vom Call Center ferngesteuert geladen, sodass sich das reservierte Auto damit öffnen lässt.

Gekoppelt ist damit gleichzeitig die Erfassung der gefahrenen Kilometer, der getankten Liter Benzin sowie der



Das Unternehmen Mobility Car Sharing in Luzern, dessen wichtigster Bereich das Call Center darstellt, verbindet den ökologischen und sozialen Aspekt mit wirtschaftlichem Denken.



Werner Stark findet trotz seiner Hirnschädigung einen an ihn angepassten Arbeitsplatz im Call Center von Mobility.

Der ursprünglich grüne Gedanke ist bei Mobility kaum mehr vorhanden, denn das Unternehmen muss profitabel arbeiten. „Dafür stellen wir Behinderten Arbeitsplätze zur Verfügung“, erzählt Stettler.

Zeitaufwand. Im Wagen selbst steckt eine Tankkarte, mit der bargeldlos getankt werden kann. Aus diesen Informationen lässt sich auch die Abrechnung im Call Center erstellen. Bei aller Wirtschaftlichkeit und Effizienz darf für Beat Stettler die menschliche Komponente nicht zu kurz kommen.

Vom grünen zum sozialen Engagement

Der ursprünglich grüne Gedanke ist bei Mobility kaum mehr vorhanden, denn das Unternehmen muss profitabel arbeiten. „Dafür stellen wir Behinderten Arbeitsplätze zur Verfügung“, erzählt Stettler.

Auch die anderen Mitarbeiter bei Mobility profitieren von ihren behinderten Kollegen. „Sie sind stolz, dies mittragen zu können“, freut sich Stettler.

Für ihn selbst geht die Rechnung von der betriebswirtschaftlichen Seite her zwar nicht auf, dafür wird aber das Sozialsystem von einem Teil der

Kosten entlastet. Für dieses Engagement wird viel Einsatz und Zusammenarbeit mit den Behörden verlangt. So beispielsweise mit dem ZBA, der zentralen Berufsabklärung für Hirngeschädigte.

Nach einigen Vorabklärungen wurde es für Werner Stark möglich, mit seiner Hirnschädigung bei Mobility tätig zu werden. Er ist geistig und körperlich gesund, lediglich die Feinmotorik ist gestört. Dadurch hat er Probleme beim Sprechen und Essen. Stettler ist froh, ihn als Mitarbeiter zu haben: „Wir haben herausgefunden, dass er, wenn auch nicht am Telefon, Vieles bei uns machen kann. Er ist für uns ein wertvoller Mitarbeiter und die anderen im Team würden ihn sehr vermissen, wenn er nicht mehr da wäre“. Einen Behinderten-Bonus hat er bei seinen Kollegen nicht. Er wird in die normalen Arbeitsprozesse eingebunden und auch er muss lernen, sich zu behaupten. Werner Stark ist als Teilzeitkraft fest angestellt.

Auch von offizieller Seite bekommt Mobility positive Resonanz. Verschiedene öffentliche Behörden nehmen die Car Sharing-Dienste von Mobility in Anspruch. Die Eidgenössische Technische Hochschule Zürich band das Unternehmen in eine Studie „Neue Formen von Arbeitsplätzen“ ein.

Feng Shui für die innere Balance

Gemeinsam mit einem Experten des Feng Shui gestaltete Stettler das gesamte Call Center sowie den Besprechungsraum nach den chinesischen Grundsätzen.

Die asiatische Philosophie möchte die vier Elemente Feuer, Wasser, Luft und Erde in Form, Farbe und im Material der Einrichtung spürbar machen und so für eine harmonische Balance sorgen. Die Büroumgebung ist nach der Feng Shui-Lehre wie eine zweite Haut und hat wesentlichen Einfluss auf Wohlbefinden und Arbeitsleistung.



Die Arbeitsplätze im Call Center sind nach den Feng Shui-Grundsätzen mit Möbeln des schweizer Herstellers ZKD, Kleindöttingen eingerichtet.

Für die Gestaltung der Zwischenwände wurde olivgrün gewählt, um Wasser zu symbolisieren.

Rote Stühle und Ordner stehen für das Feuer. Der Teppich gibt das Bild eines Kiesplatzes wider, also die Erde.

Das Element Luft spiegelt sich in der weiß-grau gestrichenen Decke und den Wänden wider.

Für die Raumbegrünung wurden bewusst Yucca- und Hängepflanzen gewählt, denn von ihnen geht eine beruhigende Wirkung aus.

Die Flächenvorhänge an den Frontfenstern absorbieren den Lärm. Der Abstand zum Fenster dient als eine Art Luftkissen, das den Schall aufhält.

„Die Summe von allem macht erst ein erfolgreiches Call Center aus“, so Stettler. Dazu gehört für ihn auch die gut gestaltete Büroumwelt.

Für die nahe Zukunft hat Stettler hoch gesteckte Ziele: Er möchte über die Schweizer Grenzen hinaus wachsen und in das internationale Car Sharing-Geschäft einsteigen. ■

Roswitha Hechler



Die Büroumgebung ist nach der Feng Shui-Lehre wie eine zweite Haut und hat wesentlichen Einfluss auf Wohlbefinden und Arbeitsleistung.