

# Mit den Anforderungen des Kunden zusammen wachsen

## CAAt-Award 2001

Die Schaffung neuer, qualifizierter Arbeitsplätze, gute Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, technischer Fortschritt und internationale Entwicklungsmöglichkeiten sind die Schlagworte schlecht hin, wenn es darum geht, der Wirtschaft zu mehr Wachstum zu verhelfen. Diese Kriterien kann Markus Schwarz mit der Gründung von Helpbycom auf sein Unternehmen vereinen.

Auf das Podium im Berliner Estrel fällt ein Lichtkegel. Der Rest des Saals ist dunkel. Im Auditorium herrscht gespannte Stille. 700 Besucher der CallCenterWorld warten auf die Bekanntgabe des Call Center Managers des Jahres. „Und der CAAt-Award 2001 für Deutschland geht an ... Markus Schwarz“, eröffnet Jan Peter Kruse, Mitherausgeber und Ex-Chefredakteur des Call Center Profi, dem Publikum. Sichtlich überrascht und ein wenig zögernd betritt der Geschäftsführer der Helpbycom die Bühne und nimmt die gläserne Trophäe entgegen. Die bekommt er zu



Günter Greff, Herausgeber des Call Center Profi, hält die Laudatio für den Deutschen CAAt-Preisträger Markus Schwarz.



Recht, denn mit dem CAT werden Manager aus der Call Center-Branche ausgezeichnet, die sich im letzten Jahr durch besondere Managementqualitäten und ein innovatives Konzept hervorragen haben.

Mit der Gründung von Helpbycom, einem Joint-Venture aus Sellbytel und GE Compunet, eröffnet Markus Schwarz nicht nur der Call Center-Branche das Tor für neue Geschäftsideen. Er bietet seinen Mitarbeitern Tätigkeiten auf hohem technischen Niveau und gibt damit jungen Menschen in der IT-Branche eine Ausbildungschance. Das Unternehmen, das er Mitte letzten Jahres gründete, hat es sich zum Ziel gesetzt, Anwenderprobleme aus einer Hand zu lösen. Angefangen beim telefonischen Support für Software, PC's, Drucker und Netzwerke bis zum hin zum Vor-Ort-Service, wenn beim Kunden defekte Geräte und Festplatten repariert oder ausgetauscht werden müssen.

Die Idee eines professionellen User-Help Desks ist nicht neu. Bereits seit 1997 bietet Sellbytel telefonische Hilfestellung für technische Belange.

Schwarz, Geschäftsführer von Sellbytel und jetziger Geschäftsführer von Helpbycom, eine Kooperation mit GE Compunet aufgebaut. Die GE Compunet ist nach eigenen Angaben der größte herstellerunabhängige IT-Dienstleister in Deutschland. Das Systemhaus bindet Hardware in komplexe IT- Umgebungen ein und wartet mit seinem Support Service Geräte und Systeme von verschiedenen Herstellern.

Damit kann Sellbytel jetzt auf eine flächendeckende IT-Mannschaft zurück, die sich das Unternehmen nicht selbst hätte aufbauen können. Das Ergebnis der Kooperation heißt Helpbycom. „Damit vermeiden wir Reibungsverluste und Frustration beim Kunden, denn wir wollen das Problem als Ganzes lösen und nicht die Verantwortung von einer Seite auf die andere abwälzen“, erklärt Schwarz sein Konzept. Das Modell basiert auf drei Stufen. Über eine einheitliche Telefonnummer oder E-Mail-Adresse, ein so genannter Single Point of Contact, nimmt der Anwender Verbindung mit dem Call Center auf. Dort wird er von Mit-

entweder an Fachleute bei Helpbycom oder alternativ an externe Spezialisten weitergeleitet. Bei Großkunden steht ein Servicemitarbeiter vor Ort zur Verfügung, der in unternehmenskritischen Situationen, wie beispielsweise einem Totalausfall des IT-Systems, sofort Erste-Hilfe leisten kann. Ersatzteile können innerhalb von vier Stunden ausgetauscht werden.

### Technisches Know-How und Kommunikationsstärke

Eine solche Koordination ist mit viel Feinarbeit verbunden, denn es muss klar definiert werden, welche Aufgaben von wem zu lösen sind. Häufig ist die Arbeit der Call Center-Agents durch Verträge des Auftraggebers mit Dritten eingeschränkt.

„Wir brauchen Mitarbeiter, die nicht nur technisch gut ausgebildet sind, sondern auch über eine hohe Kommunikationsfähigkeit verfügen. Denn wem nutzt es, wenn unser Mitarbeiter das Problem erkannt hat, es dem Anwender, der vor seinem nicht funktionierenden PC sitzt, aber nicht erklären kann“, beschreibt Schwarz die Situation. Der Bedarf an qualifiziertem Personal ist hoch und wächst stetig. Begonnen hat das Unternehmen im Juni 2000 mit 50 Mitarbeitern. Seit Februar diesen Jahres sind es 160 und bis Ende des Jahres sollen insgesamt 340 Mitarbeiter beschäftigt sein. Interne Ausbildung heißt die Philosophie des Unternehmens, um einem Mangel an Arbeitskräften vorzubeugen. „Am Markt



„Irgendwann packt es jeden – wer Karriere machen möchte, hat bei uns die Möglichkeit und muss dies nicht woanders tun.“

Zwar können telefonisch Diagnosen erstellt und Hilfestellungen gegeben werden, doch das Telefon als alleiniges Kommunikationsmedium zur Fehlerbehebung stößt an seine Grenzen.

### Gute Koordination ist alles

Nicht alle Probleme lassen sich am Telefon oder durch E-Mails lösen. Techniker vor Ort sind in kniffligen Fragen unersetzbar. Diesem Bedürfnis der Anwender wollte Sellbytel gerecht werden. Und damit der Kunde nicht zwei Dienstleister benötigt, nämlich einen Telefonservice und einen Außendienstler, hat Markus

arbeiten betreut, die speziell in die IT-Infrastruktur des Kunden eingewiesen wurden. Dafür greifen die Agents auf eine dynamische Wissensdatenbank zurück, in der bereits gestellte Fragen mit den entsprechenden Lösungen gespeichert sind. Die Datenbank sowie auch das Know-How der Mitarbeiter wächst mit den Anforderungen der Kunden, die durch technische Neuerungen stetig zunehmen. „Mindestens 60 Prozent aller Anfragen werden auf diesem Weg innerhalb von fünf Minuten gelöst“, freut sich Schwarz. Probleme, die nicht im First-Level behoben werden können, werden







Markus Schwarz,  
Geschäftsführer  
von Helpbycom,  
hat seine Karriere  
als Trainee bei  
Sellbytel begonnen.

## Telefonischer Service ist gut, technische Soforthilfe vor Ort ist besser. Helpbycom bietet alles aus einer Hand.

bekommen wir keine IT-Spezialisten, die für den Helpdesk-Level qualifiziert sind. Deshalb geben wir unseren Mitarbeitern selbst eine durchgängige Laufbahn zur Qualifizierung“, erklärt Michael Raum, Gründer und Geschäftsführer von Sellbytel.

### Kein Meister fällt vom Himmel

Für den Einstieg im Unternehmen erhält jeder ein Grundtraining, das sich an den Vorkenntnissen und dem künftigen Aufgabenbereich des Agents ausrichtet. Hier stehen verschiedene Lernmodule zur Wahl, von gängigen Programmen mit Microsoft, Lotus, bis hin zu Linux oder SAP zur Verfügung. „Die Schulung kann im äußersten Fall, beispielsweise für spätere SAP-Spezialisten bis zu drei Monate dauern“, so Schwarz.

Die kommunikativen Fähigkeiten erlernt der Mitarbeiter durch kontinuierliches Coaching im Tagesgeschäft.

Für Schwarz ist es wichtig, dass die Mitarbeiter ausreichend Möglichkeiten haben, sich fortzubilden. „Es gibt Mitarbeiter, die sind mit ihrer Stelle und dem Gehalt zufrieden, doch irgendwann packt jeden der Ehrgeiz“, ist Schwarz überzeugt, „dann gibt es keinen Grund, das Unternehmen zu verlassen. Sie sollen bei uns Karriere machen und nicht woanders.“ Dafür steht eine interne Trainingsabteilung mit 20 Mitarbeitern zur Verfügung.

Für jedes abgeschlossene Training erhält der Teilnehmer ein Zertifikat, in dem er die Inhalte seiner Schulung schwarz auf weiß in den Händen hält. „Das spornt an und macht das Aufsteigen im Unternehmen in höhere Positionen transparent“, weiß Schwarz. Denn diese Qualifikation kann gleichzeitig die Eintrittskarte für eine anspruchsvollere Tätigkeit sein und der Schritt in eine höhere Gehaltsklasse. In regelmäßigen Abständen bekommt jeder die Möglichkeit, an interessanten Trainings teil-

zunehmen. Eigeninitiative ist dabei allerdings auch gefragt, denn in den meisten Fällen sind die Termine samstags. Das Unternehmen übernimmt Schulungskosten, Verpflegung und Reisekosten. Die Teilnehmer der unterschiedlichen Sellbytel-Niederlassungen müssen sich nur selbst einen gemeinsamen Mietwagen organisieren.

### Karriereleiter nach oben offen

Das Training zahlt sich aus. Denn in erster Linie werden für die Besetzung neuer Stellen die eigenen Mitarbeiter vorgezogen. Der hauseigene Trainer, der für einzelne Lehreinheiten auf externe Spezialisten zurückgreift, kennt die Stärken und Schwächen der Mitarbeiter am besten. Bei der Besetzung neuer Stellen geht er gezielt auf einzelne Mitarbeiter zu, die die Voraussetzung für die neue Aufgabe mitbringen.

„Im SAP-Bereich haben



wir fünfzehn neue Mitarbeiter eingestellt. Neun davon konnten wir aus den eigenen Reihen rekrutieren“, freut sich Sellbytel-Chef Michael Raum.

Markus Schwarz, der nach Abschluss seines Betriebswirtschaftsstudiums selbst als Trainee verschiedene Abteilungen im Unternehmen durchlief und auch Projekte bei Kunden vor Ort abwickelte, startete seine Karriere ebenfalls hausintern. Mit der Gründung von Helpbycom hat er ein zukunftssträchtiges Unternehmen aufgebaut. Es gibt noch viel zu tun und nie einen Grund, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. ■

Sabine Pracht  
sabine.pracht@bertelsmann.de



Die drei CAT-Gewinner 2001 v. l. n. r.: Beat Stettler aus der Schweiz, Carita Vallinkoski aus Österreich und Markus Schwarz aus Deutschland. Beat Stettler wurde bereits in Heft 4/2001 vorgestellt; Carita Vallinkoski folgt in der nächsten Ausgabe.