



© Schramm

WORDRAP: MANFRED STOCKMANN

Lebensmotto: Wenn du schnell gehen willst, gehe alleine. Wenn du weit gehen willst, gehe mit anderen ... **Was mir imponiert:** Menschen, die sich unter totalitären Regimen offen für Menschenrechte und Demokratie einsetzen, wissend der Gefahr, der sie sich aussetzen ... **Was ich nicht mag:** Angeberei und Intoleranz ... **Ich esse gerne:** Genussvoll ... **An der Bar bestelle ich:** Schottischen Single Malt (Glenfarclas, Oban, Talisker) oder Ice Tea, Long Island ... **Meine Top 3 Lokale:** Pfiff, Karlsfeld; Restaurant Seegarten, Kreuzlingen (CH); Sodo, Berlin ... **Mein Kaffee:** Viel Milch mit Espresso ... **Letzter Film im Kino:** Der Adler der neunten Legion ... **Aktuell lese ich:** 2037 – Unser Alltag in der Zukunft und Krieg am Hindukusch – Menschen und Mächte in Afghanistan ... **Meine Musik:** Blues und Hardrock, zum Ausgleich Klassik ... **Letzter Urlaub:** Italien ... Traumreiseziel: Alles zwischen Nord- und Südpol ... **Liebblingsstadt/Lieblingsstädte:** München – ist Heimat, Mailand – zum Einkaufen, Vancouver – hat mich beeindruckt ... **Was niemand über mich weiß:** Darf so bleiben ... **Meine Mitarbeiter sagen über mich:** Ich sei ein guter Chef, könnte aber manchmal energischer auftreten ... **Einen Kaffee würde ich gerne trinken mit:** Martin Grubinger jr. (genialer österreichischer Percussionist, der das Schlagzeug in der klassischen Musik in die erste Reihe brachte)



INTRE COMMUNITY

MANFRED STOCKMANN

PRÄSIDENT, CALL CENTER
VERBAND DEUTSCHLAND E.V.

WEITERE FUNKTIONEN: ➤ Vice-President European
Confederation of ContactCentre Organisations [ECCCO]

➤ Inhaber C.M.B.S. Managementberatung

33

RÜCKBLLENDE

Geboren 1961 in München. Schule, Zeitsoldat bei der Bundeswehr, Studium BWL und Wirtschaftsinformatik, abgesehen von kurzen Auslandsaufenthalten alles überwiegend in München absolviert ++STOP++ Als IT-Consultant ins zivile Berufsleben eingestiegen, später zur ADIG Investment und dort zunächst als IT-Projektleiter, dann Abteilungsleiter Organisation und Bereichsleiter Inhouse Consulting ++STOP++ Hier 1995/96 verantwortlich für den Aufbau des ersten Call Centers der deutschen Investmentbranche. Frühes Mitglied im neu gegründeten Call Center Forum Deutschland e.V. (CCF) ++STOP++ Bei ADIG weiterhin zuständig für verschiedenste Projekte, folgte 1997 die Wahl zum Sprecher der Regionalgruppe Süd, Ende 1998 die Wahl in den Vorstand und im Jahr 2000 die Wahl zum Vize-Präsidenten ++STOP++ Für ADIG u. a. Vorträge zu Call Center, Kundenservice, Geschäftsprozessoptimierung und Qualitätsmanagement auf verschiedensten Veranstaltungen, ermöglichte auch internationale Kontakte. Mit Kollegen aus anderen europäischen Call Center-Verbänden

entsteht die Idee zu ECCCO, dem europäischen Contact Center Dachverband, der im November 2002 gegründet wurde und dem mittlerweile 18 Länder angehören. Seit 2002 Vice-President von ECCCO ++STOP++ Juli 2002 Gründung der C.M.B.S. Managementberatung mit einem kleinen Team zur Unterstützung von Unternehmen bei der Optimierung ihrer Geschäftsprozesse, dem Aufbau von Qualitätsmanagementsystemen und der ganzheitlichen Begleitung in sensiblen Veränderungsprozessen, als auch der strategischen und operativen Gestaltung von modernen Contact Centern sowie der erforderlichen Weiterentwicklung der eingebundenen Führungskräfte. ++STOP++ Seit Ende 2003 Präsident des CCF und dessen Weiterentwicklung zur politischen Interessensvertretung, dem mit der Umbenennung in Call Center Verband Deutschland e.V. 2010 Rechnung getragen wurde.

INTERVIEW MANFRED STOCKMANN

DIE CALLCENTERWORLD IST DIE BÜHNE DER BRANCHE. DER NÄCHSTE AKT BEGINNT!

INTRE: Wir sind hier auf der Bühne des Wiener Schauspielhauses. Die CallCenterWorld in Berlin ist sozusagen die Bühne der Call Center-Branche. Kann man die beiden Bühnen vergleichen?

MANFRED STOCKMANN: So wie die Schauspieler ihre eigene Profession und ihre eigenen Karrieren vorantreiben, müssen sie doch, um der Gesellschaft und dem Publikum ein stimmiges Ganzes zu bieten, als Ensemble harmonieren und gemeinsam im Interesse eines Zieles agieren. Ähnliches gilt für die Call Center-Branche. Ihre Mitglieder stehen sicherlich miteinander im Wettbewerb, aber zur Durchsetzung der eigenen Interessen und für ein stimmiges Gesamtbild in der Wirtschaft und Gesellschaft muss auch die Branche ein stimmiges Ganzes ergeben. Es geht darum, dass die Branchenmitglieder miteinander abgestimmt auftreten und nur so ihre Interessen präsentieren und Stärke sowie Wirkung erzeugen können.

Das Bühnenbild, welches wir hier sehen, ist der Rahmen für die nächste Vorstellung. In unserer Branche ist der Rahmen die Gesetzgebung, die Politik, die uns vorgibt, was wir tun sollen, dürfen oder eben nicht. Ein Call Center-Branche-Ensemble, das aufeinander eingespielt ist, das miteinander spielt, ist hier schlichtweg in einer stärkeren Position, um ein gutes Gesamtergebnis zu erzielen. Das Schauspielhaus Wien hat Wirrungen, Irrungen, Veränderungen überstanden. Immer aus der Kraft des Gemeinsamen heraus. Das braucht die Call Center-Branche auch.

INTRE: Was heißt das für die deutsche Call Center-Branche? **MANFRED STOCKMANN:** Das heißt, dass sich die Branche zu stark heterogen darstellt, dass jeder irgendwie seine eigene Diva ist und sein eigenes Süppchen kocht. Die Branche zeigt zu wenig ein gemeinsames Gesamtinteresse, in dem man auch einen starken Auftritt hat. Gerade in so turbulenten Zeiten wie jetzt lässt sich die Branche somit auch leicht auseinanderdividieren. Das hängt vor allem mit der politischen und gesetzlichen Willensbildung zusammen, aber auch mit dem aktuell brennenden Thema Mindestlohn. Wenn man als Branche erwachsen wird, eine gewisse Reife er-

reicht, dann kommt der Schritt, sich der Verantwortung zu stellen und auch mit den Sozialpartnern ins Gespräch zu gehen. Auch wenn es vielleicht schmerzlich und für viele mit Ungewissheit verbunden ist, was da kommen mag, gilt es, sich trotzdem zusammenzusetzen und gewisse Themen wie Qualitätsvorstellungen oder Lohnrahmen zu formulieren.

Sieht man sich die letzten sechs bis acht Jahre an, dann hat die Strategie „Wegducken“ letztendlich nicht zu einer Verbesserung der eigenen und der gemeinsamen Marktsituation geführt. Der Preisdruck hat weiter Einzug gehalten. Die Rahmenbedingungen für ein wirtschaftlich gesundes Wachstum sind leider nicht geschaffen worden. Jeder kämpft für sich. Für Verbesserungsmaßnahmen ist da noch Luft und Potenzial nach oben.

INTRE: Sehr klare Worte. Ob das jedem gefällt?

MANFRED STOCKMANN: Nun, ich mache das Amt ja nicht, damit ich mir nur Lob abhole. Es geht doch darum, den seriösen Call Centern und dem modernen Kundendialog eine vernünftige Zukunft unter sinnvollen Rahmenbedingungen zu gewährleisten. Dafür lege ich auch mal den Finger in die Wunde. Wenn ich mir die letzten Jahre anschau, haben wir verbandsseitig im Rahmen der vorhandenen Mittel und mit viel ehrenamtlichem Engagement intensiv Politik- und Medienarbeit betrieben und dabei auch nachweisbare Erfolge erzielt. Aus der Masse der Unternehmen ist aber recht wenig passiert, nur einige zeigen ein kontinuierliches und starkes Engagement. Wenn die Hütte brannte, wurde zwar gerne der Ruf nach Hilfe laut und über die fehlende Lobbyarbeit lamentiert. Sieht man aber, wie wenig selbst dann investiert wurde, wundert es nicht, dass hier noch nicht mehr erreicht wurde. Dabei geht es nicht nur ums Geld, sondern auch um Ressourcen, Zeit, Know-how und auch Gemeinsamkeit.

INTRE: Die Rolle des Call Center Verbandes...

MANFRED STOCKMANN: ...ist ganz klar definiert. Wir vertreten das, was seine Mitglieder wollen und beschließen. Das ist keine Frage. Als Verband können wir aber auch nur für diese Unternehmen sprechen. Natürlich sind wir im Kontakt mit anderen Fachverbänden, tau-

schen Erfahrungen aus und stimmen Positionen ab, denn auch das hilft, Meinungen und Stellungnahmen auf breiterer Front zu platzieren und hörbar zu machen. Aber wenn sich ein Großteil der Branche nicht organisiert und nicht zusammenschließt oder sich verzettelt, weil der eine oder andere in diversen Organisationen nur für irgendwelche Teilinteressen seinen Vorteil sucht, aber nie für das große Ganze steht, dann wird es schwierig.

INTRE: In dem Thema Mindestlohn...

MANFRED STOCKMANN: ...sehen wir uns nicht als Tarifpartner. Das ist auch aufgrund der Strukturen nicht unsere Aufgabe. Hier haben wir, mit den Gewerkschaften abgestimmt, die Rolle des Moderators übernommen. In diesem Thema sind die betroffenen externen Call Center-Dienstleister gefordert, sich zusammenzuschließen und einen entsprechenden Zweck-/Arbeitgeberverband zu gründen. Dieser hat dann das Ziel, Lohnuntergrenzen für die gesamte Branche zu definieren. Dazu sprechen wir zunächst mit den Top 35 Dienstleistern. Ziel ist es ja, mehr als 50 Prozent der 96.000 bei Outsourcern geführten Arbeitsplätze in einem solchen Zweckverband zu repräsentieren, damit dann auch die Allgemeinverbindlichkeit der Verhandlungsergebnisse beantragt werden kann. Nur das macht Sinn, keine Ausnahmen mehr zuzulassen.

INTRE: Sie empfehlen also einen Arbeitgeberverband?

MANFRED STOCKMANN: Nein, nicht ich. Die Politik hat der Branche ernsthaft nahegelegt, einen Ansprechpartner zu benennen und mit den Sozialpartnern, sprich derzeit mit den Gewerkschaften Verdi und DPVKO, baldmöglichst ins Gespräch zu gehen. Will die Branche die, wenn auch überwiegend ungerechtfertigten, Pauschalvorwürfe zu Niedriglöhnen und schlechten Arbeitsbedingungen in den Griff bekommen, dann wird es ohne eigenen Arbeitgeberverband nicht funktionieren. Zunächst geht es ja auch nur um zu definierende



© Schramm

Lohnuntergrenzen, das ist mit den Gewerkschaften abgestimmt. In wie weit später auch mal weitere Tarifthemen angesprochen werden, ist dann Sache der Verhandlungspartner. In anderen Branchen funktioniert das seit Jahrzehnten schon so und auch die Call Center werden damit lernen umzugehen. Es wird auch keine neue Konkurrenz zum CCV geben. Wir als Fachverband der deutschen Call Center-Wirtschaft haben unsere definierten Themen, wie u. a. Medienarbeit, politische Interessensvertretung und Netzwerk, der entsprechende Arbeitgeberverband betreut die Tarifthemen.

INTRE: Im Moment ist kein Arbeitgeberverband in Sicht, oder?

MANFRED STOCKMANN: Noch nicht, aber wie gesagt, wir sind ja auch erst am Beginn der Sondierungsgespräche. Derzeit gilt ein freiwilliges Stillhalteangebot der Gewerkschaften, damit wir die Vorbereitungsgespräche führen können. Klar ist aber auch, sollte sich keine Bereitschaft zur Bildung einer Arbeitgebervertretung erkennen lassen, dass die Gewerkschaften den Druck erhöhen werden. Dies wird weiterhin über die Politik und massiv auch über die Medien gehen, die dankbar jeden Einzelfall zur Branchenregel hochpuschen. Des Weiteren wird man vermehrt versuchen Haustarifverträge zu fordern. Meine Einschätzung aus

Fortsetzung auf S36

Fortsetzung von S35

der bisherigen Entwicklung heraus ist ganz klar: Das Signal setzte die Politik, die Bereitschaft von der Gewerkschaft, einen Branchentarifvertrag auszuhandeln, ist da. Jetzt sind die Arbeitgeber am Zug, die gut beraten sind dieses Angebot anzunehmen.

Das hätte auch einen positiven Einfluss auf das Image der gesamten Branche, wir werden Schlagzeilen los wie: „Call Center bezahlen 5 Euro pro Stunde“, „Ausbeutung am Arbeitsplatz“ und wir haben die Chance, Hemmschwellen für potenzielle Mitarbeiter abzubauen. Denn Wegducken und Mauern ist hier das falsche Signal, um aus dem Niedriglohnimage herauszukommen.

INTRE: Besteht hier nicht die Gefahr, dass dann der eine oder andere Business Case, den der Betreiber gerechnet hat, nicht aufgeht? **MANFRED STOCKMANN:** Die Gefahr besteht natürlich. Doch auch das ist Sache der Verhandlungen, entsprechende Übergangsszenarien zu definieren. Aber auch hier sei gesagt, wenn Unternehmen ihren Business Case rein auf Förderungen, Lohnzuschüsse, Kombilohn und Ähnliches kalkuliert haben, dann war auch nie ein langfristiges tragfähiges Geschäftskonzept dahinter. Die Unterstützung soll Risiken einer Standortgründung mindern, als Dauermaßnahme verfehlt sie ihren Sinn und ist volkswirtschaftlich sogar schädlich. Die Verlockung für die Betreiber, durch günstige Marktpreise rasch zu wachsen, ist nachvollziehbar. Aber die Branche hat viel zu lange zu allzu günstigen Preisen angeboten. Das fällt ihr jetzt auf Kopf. Demzufolge hat es in den letzten zwei Jahren bereits einiges an Veränderungen im Markt gegeben.

INTRE: Wie geht's der deutschen Call Center-Branche allgemein bzw. wie sehen Sie die DACH-Call Center-Branche? **MANFRED STOCKMANN:** Für die deutsche Call Center-Wirtschaft sehen wir fürs erste Halbjahr eine vorsichtig optimistische Entwicklung. Eine Einschätzung darüber hinaus ist unter den momentanen Wirtschaftsfaktoren schwer möglich. Das Thema Call Center im DACH-Raum ist recht spannend. Speziell beim Thema UWG (Anm. d. Red.: unerlaubter Wettbewerb Gesetz) sind große Gemeinsamkeiten zwischen Deutschland und Österreich zu erkennen. Beide Länder sind hier einen ähnlichen Weg mit dem Opt-in gegangen. Das hat sich gut bewährt. Sogar in der „freien“ Schweiz wird gerade intensiv über eine Opt-in-Regelung mit dem Gesetzgeber diskutiert. Und besonders interessant ist, dass in einigen europäischen Ländern, die bisherige Opt-out-Regelung ebenfalls für eine Opt-in-Regelung in Frage gestellt wird. Beim Thema Bestätigungslösung

telefonisch geschlossener Verträge steht aus der EU eine neue Regelung an. Über den europäischen Dachverband ECCCO sind wir daran, Argumente und Vorschläge einzubringen, hier eine praktikable Lösung für die Call Center zu erreichen. Vor allem unter der Berücksichtigung, dass wir Lösungen brauchen, die wirtschaftsfördernd und nicht wirtschaftshemmend sind.

INTRE: Die CallCenterWorld bietet in diesem Jahr ein neues Messekonzept. Wie gefällt es Ihnen? **MANFRED STOCKMANN:** Sehr gut, da passt vieles, bewährte Konzepte weiterzuentwickeln und mit Neuem mutig zu kombinieren. Ich denke, zum Motto „Den Kundenservice neu erfinden!“ ist das ganz stimmig. Voriges Jahr wurde mit der 360-Grad-Bühne schon ein erster Schritt zu mehr Lebendigkeit bei den Vorträgen gemacht, diesmal steht sie sogar beide Kongresstage. Toll ist auch, dass das LifeCallCenter über alle drei Messetage zentral in einer eigenen Halle steht. Für uns als Verband ist es großartig, dürfen wir doch heuer so viele politische Gäste wie noch nie begrüßen. Eine Chance, unsere Themen in einer tollen Atmosphäre zu präsentieren und zu positionieren. Dazu haben wir täglich Thementische am Stand und Hotspots im LiveCallCenter.

INTRE: Wie entwickelt sich die europäische Call Center Norm EN15838 aus Ihrer Sicht? **MANFRED STOCKMANN:** Mittlerweile entwickelt sich die Norm sehr gut. Sie findet zunehmend Einzug in die Qualitäts- und Prozesssysteme der Call Center. Bei unserem ECCCO-Treffen im Januar in Mailand haben wir festgestellt, dass immer mehr Unternehmen in den verschiedenen Ländern die Zertifizierung angehen. Das tut der europäischen Call Center-Branche ausgesprochen gut, auch im Hinblick auf Gespräche mit Vertretern aus der Politik.

INTRE: Der neu gewählte Call Center Verband-Vorstand... **MANFRED STOCKMANN:** ...ist aktiv und schon tatkräftig am Arbeiten. Die Zusammenarbeit passt sehr gut, die Aufgaben und Ziele sind klar verteilt. Wir sind bereits am Umsetzen. Viel Unterstützung kommt natürlich von dem gut eingespielten Team aus der Geschäftsstelle. Neben den politischen Themen wird einer der Schwerpunkte beispielsweise das Thema Branchenstudie sein, Roadshows zu aktuellen Gesetzesthemen und zur CCW stellen wir das Programm der Frühjahrstagung vor. Wir haben weiterhin viel vor, die Roadmap 2012 steht und Langeweile sieht anders aus.

AUTORIN: RENATE HAIDEN



© Schramm

SHOOTING LOCATION SCHAUSPIELHAUS WIEN

Die Geschichte des Hauses reicht bis an den Anfang des 20. Jahrhunderts zurück, als im Kellergeschoß der Porzellangasse 19, 1090 Wien ein Variété betrieben wurde, das dann als Kinosaal adaptiert wurde und den Namen Heimat-Kino trug.

Das eigentliche Schauspielhaus eröffnete, nachdem Hans Gratzler, Leiter der Theatergruppe „Werkstatt“, es zum Theaterraum umfunktionierte hatte, am 4. Mai 1978 mit Jean Genets „Der Balkon“. Mit Klassikerinszenierungen, Gegenwartsdramatik und Musical-Produktionen bespielte Hans Gratzler das Schauspielhaus bis 1986. Von 1987 bis 1990 leitete George Tabori das Schauspielhaus, in dem er sein Theaterlabor „Der Kreis“ installierte. 1991 kehrte Gratzler für eine zweite Direktionszeit bis 2001 ans Schauspielhaus zurück. Als Ur- und Erstaufführungshaus versuchte er, die Bühne als erstrangiges

deutschsprachiges Gegenwartstheater zu positionieren. Zu seinen größten Erfolgen zählte die Entdeckung des Dramatikers Werner Schwab.

2001 wurden Airan Berg und Barrie Kosky als künstlerische Leiter des Hauses bestellt. Bergs und Koskys interkultureller Ansatz machte das Theater zu einem Ort, der sich diversen Interpretationen unterschiedlichster Kulturen öffnete. 2005 verließ Barrie Kosky das Haus; Airan Berg führte es bis 2007 als internationale Ko-produktionsbühne. Seit 1. Juli 2007 ist Andreas Beck künstlerischer Leiter des Schauspielhauses. Das Schauspielhaus versteht sich unter seiner Leitung als Theater des Zeitgenössischen, als Schauplatz gegenwärtiger literarischer Unternehmungen, als Autorentheater im „klassischen“ Sinn. Der Fokus liegt dabei auf junger und jüngster Dramatik. **INFO: www.schauspielhaus.at**