

Serie: CallCenterProfis im Porträt



Thomas Tannhäuser ist bekennender Helmut Schmidt-Fan. In Deutschland setzt er sich für Mindestlöhne im Call Center ein.

Fotos: Thomas Tannhäuser (privat)

Thomas Tannhäuser

Thomas Tannhäuser mag Menschen, Musik und Bücher. Er beschäftigt sich mit Geschichte und noch viel mehr mit der Zukunft. Der Geschäftsleiter von Transcom Deutschland fordert deshalb zum Beispiel ein Umdenken im Umgang mit Mitarbeitern und Kunden. Und: Er ist ein Optimist!

Porträtreihe

Sie sind Zitate- und Impulsgeber, sie bringen die Branche voran und schaffen Arbeitsplätze. Man begegnet ihnen auf Kongressen und liest die Umsatzzahlen ihrer Unternehmen – die führenden Köpfe der Call Center-Branche sind bekannt und gefragt. Unbekannt ist zumeist, welche Werdegänge sie absolviert haben, welchen Philosophien sie anhängen, welche Haltungen sie pflegen, was für Menschen sie sind. CallCenterProfi hat deshalb eine Porträtreihe gestartet. Heute geht es um Thomas Tannhäuser.

Sie ist ihm ein Herzensanliegen, sie treibt ihn um und sie macht ihn mitunter ziemlich zornig: die Art und Weise, wie Unternehmen ihre Mitarbeiter und Kunden behandeln! Thomas Tannhäuser ist ein erklärter Helmut Schmidt-Fan. Der Altkanzler hat einmal gesagt, dass Unternehmen in diesem Land eine ethisch-moralische Verantwortung hätten. „Das stimmt!“, ist Thomas Tannhäuser, Mitglied der Geschäftsleitung von Transcom Deutschland, überzeugt und folgert angesichts der Managementfehler, die der Welt die internationale Wirtschaftskrise eingebrockt haben: „Wir müssen umdenken! Wir müssen etwas tun! Wir brauchen andere moralische Kategorien!“ Er ar-

beitet dafür in der denkbar geeignetsten Branche, denn erstens sind Call Center-Dienste sehr mitarbeiterintensiv, zweitens sind sie sehr nah am Kunden und drittens stehen gerade Call Center wegen ihres Umgangs mit Mitarbeitern und Kunden bekanntlich immer wieder gern im Kreuzfeuer der Kritik. Letzteres gilt übrigens auch für den Telekommunikationsanbieter Tele2, für den Transcom arbeitet und der wie Transcom selbst eine Konzerntochter der schwedischen Kinnevik-Gruppe ist.

Lange Zeit wurde Transcom auf dem deutschen Markt als Inhouse-Call Center für Tele2 wahrgenommen. Das hat sich in den vergangenen Jahren geändert: „Wir haben ein Strategie-

konzept gemacht, haben viel geackert und den Tanker gedreht“, sagt Thomas Tannhäuser, der 2007 bei Transcom startete und dort für die strategische Geschäftsentwicklung zuständig ist. Der Anteil von Tele2 am Transcom-Geschäft sei in Deutschland von 90 Prozent auf heute knapp 40 Prozent gesunken, womit der BPO-Dienstleister nun auch ohne Tele2 lebensfähig sei. Transcom kletterte zeitgleich im 2009er CallCenterProfi-Ranking der größten deutschen Call Center-Dienstleister mit einem Umsatz von 72 Millionen Euro auf Platz acht und ist laut Thomas Tannhäuser heute bei allen großen Ausschreibungen dabei. Gerade erst hat Transcom dem Marktführer arvato direct services einen Etat von Channel21 (ehemals RTL Shop) abgenommen. Astrid Neddermeyer, Managerin CRM und Dialogmarketing von Channel 21, begründet den Wechsel damit, dass Transcom komplette Kommunikationslösungen anbietet. Und: Sie hat mit Thomas Tannhäuser auf Dienstleisterseite genau einen einzigen Ansprechpartner und den hat sie „durchweg positiv als sehr fairen Partner, als extrem zuverlässig und sehr offen kennengelernt“.

Respekt und Wertschätzung

Fairness, Offenheit sowie Respekt und Verantwortungsgefühl, „das sind auch die Verhaltensparameter, die Thomas Tannhäuser für den Umgang mit Mitarbeitern postuliert. Solche Forderungen sind in der Call Center-Branche „genau wie der hohe Qualitätsanspruch, den nahezu alle Dienstleister für sich reklamieren,“ nichts Neues; allzu oft bleiben sie allerdings graue Theorie und dringen nicht bis zum Call Center-Agent durch, schon gar nicht finanziell. Anders bei Transcom: Thomas Tannhäuser und seine Führungskollegen fordern schon seit geraumer Zeit eine flächendeckende Einführung des Mindestlohns in der Call Center-Branche in Deutschland. Mitte Juni legte Transcom auf den Mailingtagen in Nürnberg schließlich eine „Selbstverpflichtung zu Qualitätsstandards im Umgang mit Daten, Mitarbeitern und Kunden im CRM-Markt“ vor. Diese Selbstverpflichtung enthält unter anderem eine verbindliche Mindestlohnregelung sowie Mindestquoten für die Aus- und Weiterbildung der

Mitarbeiter. Außerdem legt sie die Höchstgrenze für die Krankenquote auf acht Prozent und die der Fluktuationsrate auf fünf Prozent fest. Auch die Verpflichtung, gesetzeswidrige Aufträge abzulehnen, ist nun offiziell festgeschrieben – aber das erscheint zumindest jedem Außenstehenden selbstverständlich.

Laut Thomas Tannhäuser zahlt das Unternehmen Transcom – das kein Subventionsempfänger mehr ist – deutschlandweit schon seit längerem einen Mindestlohn von 7,50 Euro, zusätzlich Sozialleistungen und Boni auf Zielvereinbarungen; die Fluktuation liege derzeit bei rund einem Prozent und die Krankenquote bei fünf Prozent. Dass man Mitarbeiter gut behandelt, ist für Thomas Tannhäuser eine Frage des Anstands. Darüber hinaus ist er davon überzeugt, dass, wer nicht gut bezahlt wird, auch keinen guten Job machen kann: „Wie kann ein Unternehmen Qualitätsführer sein, wenn es schlecht bezahlt? Ich glaube daran, dass Mindestlöhne funktionieren, denn wir verdienen ja auch Geld und

häuser überzeugt, „es ist ein Kreislauf: Es geht um Vertrauen, Respekt und um ein anständiges Miteinander!“ Und letztlich gehe es auch um Spaß, denn ohne Spaß könne man seine Arbeit nicht gut machen.

Susanne Gropp aus dem Business Development Team von Transcom in Halle sagt über ihren Chef: „Er ist definitiv ein Perfektionist! Und er ist ein sehr gerechter Mensch, der sich für die Dinge, die ihm wichtig sind, wirklich einsetzt. Er scheut dabei weder Mühen noch Zeit und ist sehr flexibel und offen. Außerdem hört er zu, was für andere wichtig ist, und trifft erst dann Entscheidungen!“

Jazz und Literatur

Der 42-jährige Diplom-Kommunikationswirt startete seine Karriere nach Ausbildungen zum Offsetdrucker und Werbekaufmann sowie einem BA-Studium in Marketing und Kommunikation auf Auftraggeberseite: zunächst als Leiter Marketing-Kommunikation bei Hutchison Telecom, dann als Marketingleiter von Minolta. Als Minolta

„Thomas Tannhäuser ist in seiner Art sehr menschlich, freundlich und schwebt nicht etwa im Jahr 2020, sondern ist bodenständig geblieben.“

Markus Grutzeck, Chef von Grutzeck-Software

haben unseren Umsatz und unsere Rendite trotz der Mindestlöhne gesteigert“, sagt er. Transcom sei der renditestärkste Provider in Europa! Und: „Wenn wir besser qualifizierte Mitarbeiter haben wollen, brauchen wir einen Mindestlohn.“ Er versteht das Lamento der Branche zu diesem Punkt nicht; auf den Philippinen zum Beispiel verdienten Call Center-Agents doppelt so viel Geld wie Ärzte.

Wer gut bezahlt, trägt zur Zufriedenheit seiner Mitarbeiter bei und wer zufriedene Mitarbeiter hat, darf sich meist auch auf deren Loyalität und Anstand verlassen: „Zufriedene Mitarbeiter werden niemals einen Datendiebstahl begehen“, ist Thomas Tann-

2003 mit Konica fusionierte, gab es plötzlich zwei Marketingleiter – wobei der von Konica bereits seit 18 Jahren auf seinem Platz saß. Für Thomas Tannhäuser war klar: Statt sich mit einem Abteilungsleiterjob zufriedenzugeben, war es an der Zeit, mal was Neues auszuprobieren. Und er wechselte zu dem Dienstleister, mit dem er als Minolta-Marketingleiter unter anderem in Sachen Außendienststeuerung schon gut zusammengearbeitet hatte: zur TAS in Mülheim an der Ruhr. Dort startete er als Geschäftsführer der frisch gegründeten TAS Consulting. Nach gut einem Jahr stand für Thomas Tannhäuser fest, dass er nicht zu den Einzelkämpfer-Unter-

nehmern gehört. Er wechselte als Vertriebsleiter zu buw in Osnabrück. Weil ihn das internationale Geschäft fasziniert, startete er 2007 bei der Transcom, für die er in der Tat sehr viel unterwegs ist: Zwar wohnt der gebürtige Hesse mit seiner Frau und seiner zehnjährigen Tochter in einem kleinen Ort in der Nähe von Münster, während der Woche ist er aber viel unterwegs im europäischen Ausland, bei hiesigen Kunden, an den verschiedenen deutschen Transcom-Standorten oder am deutschen Hauptsitz in Halle an der Saale. Dort hat er auch eine kleine Stadtwohnung im Giebichensteinviertel direkt an der Saale, weil ein tägliches Pendeln ins Münsterland nicht möglich ist. „Halle ist eine wunderschöne Stadt, ist sehr charmant!“, schwärmt er. Und nein, einsam sei er dort nicht. Kein Wunder, denn Thomas Tannhäuser hat neben jeder Menge Arbeit auch viele Interessen. Vor allem Musik, Literatur und Sport (seine Laufschuhe sind immer im Kofferraum).

Unlängst hat ihn die Liebe zum Jazz gepackt: Angefangen hat er mit Klas-



„Von denen, die ich aus der Call Center-Branche kenne, ist Thomas Tannhäuser der innovativste!“
Sven Gábor Jánszky, Leiter des forward2business-ThinkTanks

sikern wie Joe Coltrane, Charlie Parker und Chet Baker und hört sich nun durch das Genre bis hin zu zeitgenössischen deutschen Jazzern wie Till Brönner und Nils Wülker. Thomas Tannhäuser, der nach eigenem Bekunden „ein bisschen auf der Gitarre zupfen kann“, beneidet seine Tochter, die gerade Klavierspielen lernt. Als Jugendlicher war er absoluter Beatles-Fan, wollte unbedingt eine Band gründen, investierte sein ganzes Geld in Platten – und brachte es schließlich auf eine stattliche Sammlung von 800 Stück! Diese Vergangenheit passt bestens zur aktuellen Lektüre von Tho-

mas Tannhäuser, nämlich Frank Goossens Roman „So viel Zeit“, in dem es um eine Handvoll Anfangvierziger geht, die als Schulfreunde eine Band gründen wollten.

Vergangenheit und Zukunft

Neben Belletristik liest Thomas Tannhäuser gern Biografien – zuletzt die von Inge Meysel, Hildegard Knief und Helmut Schmidt – und Geschichtliches. „Geschichte finde ich wichtig“, sagt er, und so hat ihn zum Beispiel die Nachricht, dass der Polizist Karl-Heinz Kurras, der am 2. Juni 1967 den Studenten Benno Ohnesorg er-

schoss, bei der Stasi gearbeitet hat, geschockt.

Wohl weil er sich mit der Vergangenheit auseinandersetzt, hat er ein sehr großes Faible für die Zukunft: Thomas Tannhäuser beschäftigt sich intensiv mit der Zukunft der Kommunikation, zum Beispiel gemeinsam mit forward2business, in dessen Beirat er sitzt. In dem so genannten ThinkTank befassen sich rund 200 Führungskräfte aller Branchen mit den Arbeits- und Lebenswelten der kommenden zehn Jahre und entwickeln entsprechende Geschäftsmodelle. Transcom legt gemeinsam mit forward2business Zukunftsstudien auf, wie etwa die aktuelle „Trendstudie: Chancen in der Krise“ (siehe Titelstory CallCenter Profi 03/2009); zudem ist Thomas Tannhäuser Mitinitiator des Zukunftskongresses, den forward2business veranstaltet.

Serie: CallCenterProfis im Porträt

Sie wünschen sich ein bestimmtes Porträt eines „alten Hasen“? E-Mail an die Redaktion genügt!



Steckbrief

Transcom Worldwide

- wurde 1995 als Teil der Kinnevik-Gruppe in Schweden gegründet
- ist seit 2001 börsennotiert
- unterhält heute 81 Niederlassungen in 29 Ländern
- beschäftigt weltweit 22 000 Mitarbeiter, die insgesamt 34 Sprachen sprechen
- erwirtschaftete im Jahr 2008 weltweit einen Umsatz von rund 632 Millionen Euro
- betreibt in Deutschland Standorte in Halle an der Saale, Rostock, Dresden und Tönisvorst
- beschäftigt hierzulande rund 1 300 Mitarbeiter
- liegt im aktuellen CallCenter Profi-Ranking der größten deutschen Call Center mit einem Umsatz von rund 72 Millionen Euro (2008) in Deutschland auf Rang 8
- betreut in Deutschland unter anderem Kunden wie Kabel Deutschland, 1-2-3.tv, Ebay und UPS.

Sven Gábor Jánzsky, Leiter des forward2business-ThinkTanks, sagt über Thomas Tannhäuser: „Ich schätze an ihm seine Ehrlichkeit, seine Verlässlichkeit, seine Natürlichkeit; es macht Spaß, mit ihm zu arbeiten! Das Zweite, was ich an ihm schätze, ist, dass er sich selbst und das, was er tut, permanent hinterfragt. Das ist eine typische Eigenschaft von Rulebreakern. Das Typische an diesen Rulebreakern ist das optimistische Denken und die Frage: Was kann ich an dem, was ich gerade tue, noch besser, neuer, innovativer machen? Das finde ich sehr angenehm. Von denen, die ich aus der Call Center-Branche kenne, ist Thomas Tannhäuser der innovativste!“ Markus Grutzeck, Chef von Grutzeck-Software in Hanau, hatte Thomas Tannhäuser als Keynote-Speaker zur Transcom Dialogstudie 2020 zu einer Firmenveranstaltung eingeladen. Er sagt: „Thomas Tannhäuser positioniert sich als Innovationsführer und Querdenker; er bringt Studien voran, die der ganzen Branche dienen, und schafft sich das Image eines Kompetenzträgers und Innovationstreibers.“

Dabei ist er in seiner Art sehr menschlich, freundlich und schwebt nicht etwa im Jahr 2020, sondern ist bodenständig geblieben.“

Vertrauen und Ehrlichkeit

Thomas Tannhäuser ist vor der Zukunft nicht bange; wenn er mit seinen Visionen recht behält, dann brauchen sich auch Kunden und Mitarbeiter keine Sorgen zu machen. Ja!, Thomas Tannhäuser ist überzeugt, dass sich das Call-Volumen künftig mithilfe von Sprachautomatisierung um 35 bis 40 Prozent reduziert. Und: Nein!, das ist für die Mitarbeiter kein bedrohliches Szenario, denn die Kunden werden dann persönlicher betreut. Die Arbeit bleibt also, sie wird sogar intensiver. Gute Zeiten auch für Kunden: Das Bundesdatenschutzgesetz, wie wir es heute haben, sagt Thomas Tannhäuser, „ist ein Auslaufmodell!“ Denn: Der Kunde wird demjenigen seine Daten geben, dem er vertraut; missbraucht ein Unternehmen dieses Vertrauen, ist es raus. „Unternehmen können ihre Kunden nicht mehr betuppen!“, so seine felsenfeste Überzeugung, schließlich sorgten Blogs, Twitter und Co. dafür, dass sich schlechtes Benehmen von Unternehmen rasend schnell herumspreche. Er hofft, dass sich generell das Menschenbild vieler Unternehmer ändern wird und beispielsweise Bespitzelungen von Mitarbeitern und Abhörskandale endgültig der Vergangenheit angehören werden. Ganz kurz gefasst ist wohl „Vertrauen“ in der Philosophie von Thomas Tannhäuser ein Dreh- und Angelpunkt – und zwar nicht nur im Umgang mit Mitarbeitern, sondern Vertrauen gilt es auch, neu bei den Kunden zu verdienen. „Sales ist gut und wichtig, aber das Vertrauen ist entscheidend!“, sagt er. Um das neu zu erwerben, bedarf es der eingangs erwähnten neuen moralischen Kategorien.

Das Schöne an einem Gespräch mit Thomas Tannhäuser ist: Man hat hinterher den Eindruck, dass diese Rückbesinnung auf bestimmte klassische Werte tatsächlich funktionieren könnte. Denn der Mann ist ein ansteckender Optimist. Der zum Beispiel völlig zynismusfrei sagt: „Ich glaube an die menschliche Vernunft!“ Hoffen wir, dass er recht hat ... ■

Vera Hermes

WWW.GABLER.DE

Der Telefonratgeber für den fortgeschrittenen Vieltelefonierer



Claudia Fischer
Maximale Telefonpower
 Mit Intuition und Empathie
 mehr Erfolg im Kundenkontakt
 2., erweiterte Auflage
2., erw. Aufl. 2008.
156 S. Br. EUR 24,90
ISBN 978-3-8349-0957-2

Die Autorin vermittelt die entscheidenden Softskills des Telefonierens, die dem Anwender eine ganz neue Qualität seiner Gespräche und Kundenbeziehungen ermöglichen. Besonders nützlich sind die vielen praktischen Übungen und der kompakte Workbook-Teil. Die 2. Auflage wurde inhaltlich ergänzt und um ein neues Kapitel zum Thema „Vom Lesen zum Lernen“ erweitert.

Einfach bestellen:
 kerstin.kuchta@gwv-fachverlage.de
 Telefon +49(0)611. 7878-626

KOMPETENZ IN
 SACHEN WIRTSCHAFT



Änderungen vorbehalten.
 Erhältlich im Buchhandel
 oder beim Verlag.