

KOSOVO: *Komparativer Kostenvorteil* *kontra kultureller K.O.-Kriterien*

Der CallCenter Scout war auf Reisen und hat in Europa mehrere Callcenter besucht und unter die Lupe und das Hörgerät genommen. Erstaunliche Ergebnisse: Ein Zusammenhang zwischen Land und Leistung ist nicht feststellbar!



Kaum ein Callcenter-Manager hat noch nicht in Irland gearbeitet: Kein anderes europäisches Land hat in den letzten 10 Jahren einen derartigen prozentualen Zuwachs an Callcenter-Arbeitsplätzen erfahren. Doch fast keiner ist mit Iren besetzt. Die Mitarbeiter kommen aus aller Herren Länder, weil ihre Arbeitgeber die günstigen wirtschaftlichen Konditionen in Irland nutzen können - sowohl vor, als auch nach der Krise - ohne das Risiko der Produktionsverlagerung tragen zu müssen. Das durchschnittliche Bruttoinlandsprodukt pro Einwohner beläuft sich auf 48.000 €. Doch auch fernab von Irland haben Unternehmer in vielen anderen europäischen Ländern den Trend erkannt und offerieren der internationalen Kundschaft ihren multilingualen Service. Die meisten von ihnen bedienen sich dazu einheimischer Arbeitskräfte, die ein mehr oder minder großes Maß an Auslandserfahrung und Sprachkenntnissen mitbringen; Weil das Lohnniveau dabei in vielen Ländern deutlich unter dem in Deutschland, Österreich und der Schweiz liegt, können quantitativ identische Leistungen zu einem deutlich niedrigeren Preis angeboten werden.

Aber wo bleibt die Qualität, wenn das Bruttoinlandsprodukt pro Einwohner bei 1.300 € liegt - jährlich, wohlgemerkt -, wie beispiels-

weise im seit Februar 2009 unabhängigen Kosovo? Wie professionell sind die Mitarbeiter? Wie deutlich ist ihre Herkunft erkennbar und wird als positives oder negatives Signal durch den Anrufer bzw. Angerufenen wahrgenommen? Welche Qualität haben die Gespräche? Welche rechtlichen Bedingungen geben mehr oder weniger Spielraum? Grenzübergreifend gilt: Es gibt viel Spreu und wenig Weizen. Und: Was gut ist, muss nicht teuer sein, was teuer ist, ist noch lange nicht gut!

Das mit Abstand beste Preis-Leistungs-Verhältnis fand sich ausgerechnet in einem jüngst gegründeten Callcenter in Prishtina (Kosovo), dessen 244 Arbeitsplätze mit der modernsten momentan am Markt verfügbaren Hard- und Software ausgestattet sind, dessen Mitarbeiter aufgrund der politischen Situation alle mehrjährige Auslandserfahrungen gemacht haben und die Sprache ihrer Gastländer perfekt beherrschen. Der Grund liegt im Wesentlichen darin, dass erst seit Februar letzten Jahres das Kosovo von immerhin 51 der 192 UN-Mitgliedsstaaten als von Serbien unabhängig anerkannt ist und etliche ehemalige Emigranten, nach vielen Jahren sprachlich bestens gerüstet, zurück kamen.

Nicht ohne Grund, denn: Wer, beispielsweise in einem Callcenter, das gleiche tun kann, was ihm im deutschsprachigen europäischen Raum

ein Durchschnittseinkommen beschert hat und dafür jetzt im Kosovo nur noch die Hälfte erhält, hat damit noch immer ein Vielfaches von dem, was der Großteil der Menschen um ihn herum hat. So ergibt sich eine der wenigen heute noch zu findenden win-win-win-win-Situationen: Für den Unternehmer (höhere Marge bei gleichem Einsatz), den Mitarbeiter (höherer Status und höheres Einkommen als gleichermaßen gebildete Mitbürger), den Kunden (niedrige Kosten für die gleiche Leistung) und den Staat (Steigerung des BIP).

Das Team vom CallCenter Scout hat in die Projekte der hochmotivierten Kosovaren schnuppern dürfen. Ein komisches Gefühl, wenn dort in perfektem Schwyzerdütsch Leadmanagement auf höchster Entscheidungsebene telefoniert wird. Autor: Daniel Schwanck

Nachtrag: Dieser Bericht entstand kurz nach dem Besuch der CallCenter Scout Mitarbeiter im Frühling 2009. Heute haben sich bereits 6 professionelle Callcenter im Kosovo etabliert. Das einst besichtigte und von Schweizer Investoren betriebene Callcenter hat den Goldrausch nicht überstanden. Bevor das erste Gold gefunden wurde, war der Machtkampf überlegen und nicht nur die hochmotivierten Mitarbeiter wurden zu Leidtragenden. Auch Kunden blieben auf der Strecke. Offshoring – wer zuletzt lacht...