

Sehr geehrter Herr Prof. Dr. Cornetz,  
sehr geehrte Damen und Herren,  
liebe Studentinnen und Studenten,

die Einführung des neuen Studiengangs „ServiceCenter Management“ ist gerade für mich ein ganz besonderes Ereignis, ja, ein high-light meiner beruflichen Tätigkeit. Nicht zuletzt auch deshalb, da ich vor knapp einem Viertel Jahrhundert selbst ein Studium an der HTW abgeschlossen habe.

Es ist für mich eine besondere Freude und Ehre heute hier vor Ihnen stehen zu dürfen.

In meinem nun folgenden Vortrag möchte ich versuchen, Ihnen einen Blick auf das Qualifizierungsumfeld des neuen Studiengangs zu liefern. Also der ServiceCenter Branche im Saarland bzw. im Bundesgebiet. Damit, so hoffe ich, Ihnen ein Gefühl für die Wertigkeit dieses Studiums - aus meiner Sicht - vermitteln zu können.

Generell bezeichnet sich die CallCenter Gemeinde selbst als „relativ junge Branche“, deren Entwicklung mit der Einführung neuer Technologien, wie z.B. intelligente Telefonanlagen oder etwa Computer Telefonie Integration CTI, eng verknüpft ist.

Eines der ersten CallCenter im Saarland wurde von AOL eröffnet (heute steht O2/ALICE HANSENET bedauerlicherweise zum Verkauf, womit deren Zukunft z.Zt. ungewiss ist), ServiceCenter der Unternehmen, Sparda TelefonService GmbH, Pluscard – als Kreditkartenprozessor der Sparkassen, Cosmos, arvato, Lands `End und weitere folgten. Aktuell reden wir regional von rund 40 ServiceCentern mit 3.500 bis 4.000 Beschäftigten. In der gesamten Bundesrepublik kann man derzeit, je nach Betrachtungsweise, von ca. 450.000 bis 500.000 Beschäftigten, Tendenz steigend, ausgehen.

Auch wenn Technik seit jeher ein wichtiger Treiber der Entwicklung im ServiceCenter-Business war, so liegen die echten Erfolgsfaktoren, die Basisanforderung für guten ServiceCenter-Output wo ganz anders. Oberflächlich betrachtet ist die vornehmste Aufgabe von ServiceCentern **hervorragenden Kundenservice zu liefern**. Dabei ist das wichtigste Kapital der eigene Mitarbeiter. Nur mit den richtigen Menschen, kann ich echten Kundenservice bieten

Eignungsfeststellung bei Einstellung, Kommunikations- und Fachschulungen sowie ständiges Coaching sind grundsätzliche Prozessbestandteile aller ServiceCenter.

Als „natürlicher Prozess“ fand, parallel zur Branchenentwicklung, die Qualifizierungsentwicklung aller Mitarbeiterebenen und Funktionsbereiche statt. So wurden vor ca. 15 Jahren die ersten Zertifikatsseminare CallCenter Agent und CallCenter Teamleiter über die Industrie- und Handelskammern angeboten. Das Saarland nahm dabei sehr schnell eine führende Rolle ein und gilt als sogenannte „Entwicklungsschmiede“ von Abschlüssen für Mitarbeiter der Branche. Gemeinsam mit der Akademie und der Praxis (z.B. der Sparda TelefonService GmbH und Co.KG) wurden die Zertifikate für Kommunikationscoach, Gesundheitsberater, ServiceCenter Controller, ServiceCenter Manager und weitere entwickelt. Durch die enge Verzahnung und Partnerschaft mit langjährigen guten Kontakten in der Privatwirtschaft, ist die Verknüpfung von Theorie und Praxis in den einzelnen Qualifizierungsangeboten sichergestellt.

Im Bereich „Aufstiegsfortbildungsabschlüsse“ kam das Angebot „Fachwirt für Teleservice und Kommunikation“ hinzu. Die Einführung der beiden neuen Ausbildungsberufe „ServiceFachkräfte für Dialogmarketing“ und „Kaufleute für Dialogmarketing“, im Jahr 2006 wurde von der Branche als Meilenstein gefeiert. Bereits im ersten Jahr wurden aus dem Stand heraus insgesamt rund 1.500 Ausbildungsverträge abgeschlossen, was sich in den Folgejahren so fortgesetzt hat. Auch bei den Ausbildungsberufen hat sich das Saarland gut positioniert. Nicht nur, dass die Einführung der neuen Berufe (anders als in vielen anderen Bundesländern) reibungslos vonstattenging (denn schon 1 Jahr vor Einführung gab es Arbeitskreise mit Beteiligung des Ministeriums, der IHK, der Arbeitsverwaltung, der Berufsschule sowie von Branchenvertretern, kurz – wir wurden unserem Ruf als Land der kurzen Wege und guten Vernetzung wieder einmal gerecht) also nicht nur, dass die Einführung der neuen Berufe reibungslos vonstattenging, sind die bundesweit in den Berufsschulen eingeführten drei Lehrbücher (je eins für jedes Ausbildungsjahr) von saarländischen Autoren erstellt, also ein saarländisches Produkt.

### **Zum Studiengang „ServiceCenter Management“**

Bereits im Jahr 2001 wurden die ersten Schritte im Saarland Richtung „Studiengang für die Branche“ unternommen. Schon damals mit starker Praxisunterstützung unter anderem von Herrn Wolfgang Ipfling, Geschäftsführer von Sparda TelefonService GmbH & Co.KG. Von der Akademie beauftragt führte Herr Prof. Dr. Dieter Zimmer (übrigens der Vorgänger von Herrn Prof. Dr. Appel) eine Marktanalyse durch, mit dem Ergebnis, dass die Einführung mehr Chancen als Risiken bieten würden. Allerdings waren die Jahre 2002 und 2003 von der IT- und Wirtschaftskrise geprägt, womit starke Konsolidierungsprozessen in der ServiceCenter Branche einhergingen. Nicht wirklich der richtige Zeitpunkt für die Einführung eines Studienganges.

Ende 2007 wurde dann aus der ServiceCenter Branche signalisiert, dass der Bedarf an einem Studienabschlusses aktueller denn je sei. Schon beim ersten „Sondierungsgespräch“ im Jahr 2008 zeigte sich Herr Prof. Dr. Cornetz als Rektor der Hochschule sehr aufgeschlossen und vermittelte weitere Gesprächstermine an den entsprechenden Fachbereich. In diesem Rahmen nahm sich Herr Prof. Dr. Appel dem Thema an. Meiner Meinung nach ein Glücksfall, da Herr Prof. Dr. Appel gerade zu diesem Thema neben hoher fachlicher Kompetenz viel Praxiserfahrung mitbringt und in der Generation der „Jungen Wilden“ an der HTW auch neue Wege zu gehen gewillt ist. In einer aktuellen Marktanalyse die von Herrn Dr. Appel betreut und von Herrn Matthias Lorson durchgeführt worden ist, wurde der Bedarf nach einem branchenorientiertem Studium bekräftigt. Ein weiterer Glücksfall war es nun, dass zeitgleich die VSE mit Herrn Thomas Serrière und Herrn Prof. Dr. Lebrich ebenfalls einen Studiengang im Energiemanagement anstrebte. Da die grundständigen betriebswirtschaftlichen Inhalte beider Studiengänge identisch sind, war das sogenannte Y-Modell geboren. Sicherlich ein Modell, welches für die HTW künftig Möglichkeiten bietet, weitere Äste sprießen zu lassen.

Gewiss können sich alle hier Anwesenden vorstellen, dass in der Folge viele Arbeitskreise, Besprechungen, Abstimmungsgespräche, kurz viel Arbeit zu leisten war und dies viel Enthusiasmus erforderte, damit die heute vorliegenden Studienkonzepte realisiert werden konnten.

Studienkonzept ist aber nur die eine Seite der Medaille. Die Studenten die andere Seite. Die Frage also, wie kann es gelingen den Studiengang mit ausreichender Studentenzahl zu starten. Denn eines war klar, Branchenbekenntnisse zum Studiengang bedeuten nicht zwangsläufig, dass die Unternehmen ihre Führungskräfte auch dann tatsächlich auf dieses neue Angebot aufbuchen bzw., dass die Führungskräfte selbst sich auf ein 7-semesteriges Studium parallel zu beruflichen Belastungen einlassen. Darüber hinaus ist es, um einen langfristigen Fortbestand des Studienganges zu ermöglichen unbedingt erforderlich, dass Teilnehmer aus der gesamten Republik akquiriert werden.

An dieser Stelle muss ich meiner Bewunderung Herrn Prof. Dr. Appel gegenüber Ausdruck verleihen. Ihm war kein Weg zu weit, keine Reise zu viel. Wir sind kreuz und quer durch die Bundesrepublik gereist. Berlin, Hamburg, München, Frankfurt, Erlangen um nur einige Stationen zu nennen. In Vorträgen, auf Messen und in persönlichen Gesprächen mit Personal- und Unternehmensverantwortlichen hat er sozusagen „Missionsarbeit“ geleistet ohne die es nicht funktioniert hätte.

In meinem engeren Umfeld nahm ich sehr stark eine moderne, frische und praxisorientierte HTW wahr. Frau Jordan-Decker, Herrn Prof. Dr. Beinhauer, Frau Prof. Dr. Pullham, Prof. Dr. Firlus und Herrn Matthias Lorson verzahnt mit einer großen Anzahl von Praxisvertretern aus der ServiceCenter Branche zeigten große Engagements. Sicherlich ist meiner Wahrnehmung eine Vielzahl von Unterstützern entgangen, ich hoffe, Sie sehen es mir nach.

Herrn Prof. Dr. Cornetz beglückwünsche ich zu seinem Professoren und seinem Mitarbeiterteam.

Natürlich soll auch die Politik Erwähnung finden. Sowohl Herr Dr. Georgi als ausscheidender Minister für Wirtschaft und Wissenschaft als auch in der Folge Herr Minister Rippel sowie der derzeitige Minister Dr. Hartmann standen und stehen dem Thema ServiceCenter und somit auch dem Studiengang von Anfang an wohlwollend gegenüber. Zwar gab es keinerlei direkte finanziellen Zuwendungen, welche ja aber auch nicht unbedingt gefordert wurden, doch der politische Rückhalt war und ist auf jeden Fall hilfreich.

An dieser Stelle sollte ich mich leicht korrigieren – diese Abendveranstaltung wird finanziell unterstützt von der gwSaar (einer Einrichtung des Wirtschaftsministeriums) sowie von der VSE und der Sparda TelefonService GmbH & Co. KG. Vielen Dank, dass sie diesen festlichen Rahmen ermöglicht haben. Ebenso wurden wir bei unseren Marketingaktivitäten von der gwSaar finanziell unterstützt – hierfür meinen ausdrücklichen Dank.

Mein Fazit: In Summe kann man mit Fug und Recht behaupten, dass das Saarland bei der Mitarbeiterqualifizierung in der ServiceCenter Branche eine Leuchtturmfunktion einnimmt und dass der Leuchtturm seit Wochenbeginn erheblich heller brennt.

Zum Schluss danke ich besonders den „Neuen Studentinnen und Studenten“ dafür, dass Sie der HTW des Saarlandes ihr Vertrauen schenken. Sie können sich sicher sein, dass alles getan wird, dieses Vertrauen zu rechtfertigen. Ich wünsche Ihnen einen guten Semestereinstieg, viele neue Erkenntnisse, spannende Diskussionen, Durchhaltevermögen, kurz ein erfolgreiches Studium an der HTW des Saarlandes.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.