



**TEAMLEITER
AWARD**
CallCenter Akademie Saarland

CallCenterProfí ist exklusiver Medienpartner
des Teamleiter Awards 2009.

Fotos: CallCenter Akademie Saarland

Lars Matzerath (Bildmitte mit Award*) von Sellbytel in Nürnberg ist der erste Teamleiter des Jahres.

Auf Erfolgskurs

Teamleiter des Jahres

Sie sind die erste operative Führungsebene im Call Center. Sie coachen, unterstützen, lösen Probleme und sind oft erste Anlaufstation der Call Center-Agents: die Teamleiter. Grund genug, diese Allrounder etwas mehr in den Blickpunkt der Fachöffentlichkeit zu stellen und einen der Besten unter ihnen zu küren – mit dem Teamleiter-Award, der im vergangenen Jahr Premiere feierte.

Der Teamleiter des Jahres 2008 ist ... Lars Matzerath von Sellbytel in Nürnberg. Die Entscheidung hatte sich die siebenköpfige Experten-Jury wirklich nicht leicht gemacht. Letztlich setzte sich Matzerath nach der eingegangenen schriftlichen Bewerbung und dem persönlichen Besuch vor Ort gegen seine Mitbewerber durch. Warum? Darüber sollen die folgenden Zeilen Aufschluss geben. Einerseits, um für die nötige Transparenz zu sorgen – andererseits auch, um motivierte und erfolgreiche Teamleiter bei Call Center-Dienstleistern und in Inhouse-Agenturen zu animieren, sich selbst für den Award zu bewerben und so etwas für die Öffentlichkeitsarbeit und Würdigung ihres Berufsbildes zu tun.

Ein Macher mit Vision, Plan und Durchsetzungskraft

Seit August 2006 leitet Lars Matzerath das Intel ISV Enabling-Team bei Living Brands in Nürnberg, einem Unternehmen der Sellbytel Group. Die Gruppe aus 14 Account Managern – die sechs Sprachen der EMEA-Region abdecken – hat die Aufgabe, bestehende Partnerstrukturen auszubauen und im Zuge dessen Software auf Intel-Plattformen zu optimieren. Dazu gehören die Akquise neuer Partner – allesamt unabhängige Software-Entwickler – für das Software Partner

Darauf kommt es an ...

Die Bewertungskriterien für den Teamleiter des Jahres:

- Positive Skaleneffekte des Projektes
 - Vorteile und Nutzen
 - Wirtschaftlichkeit
- Soziale Kompetenz
 - Teambuilding
 - Eigen-/Fremdmotivation
 - Begeisterungsfähigkeit
 - Proaktivität

- Fachliche Kompetenz
- Organisatorische Kompetenz
 - Eigenorganisation
 - Fremdorganisation

Nach der Einschätzung anhand der schriftlichen Bewerbungsunterlagen erfolgt in der zweiten Stufe der Abgleich mit dem persönlichen Eindruck durch einen Vor-Ort-Besuch im Call Center des Bewerbers.

Programm (SPP) von Intel sowie deren Betreuung bis zum Markteintritt der Partner.

Nach dem Gewinnen des Auftrages lag es zunächst in den Händen von Lars Matzerath, ein Team aufzubauen, das zum einen die Fülle der in der EMEA-Region gesprochenen Sprachen abdeckt und zum anderen über das nötige technische Know-how und echte Leidenschaft zum Verkauf verfügt. Besonders wichtig in diesem Zusammenhang war darüber hinaus eine langfristige Bindung dieser Mitarbeiter, um spätere Rekrutierungs- und Qualifizierungsprobleme langfristig zu umgehen. Außerdem stellte sich aufgrund der Teamkonstellation eine weitere Herausforderung: nämlich

Qualität, Nachhaltigkeit und vor allem eine kontinuierliche Kommunikation trotz der Mehrsprachigkeit und den – ganz natürlichen – kulturellen Unterschieden der einzelnen Teammitglieder sicherzustellen.

Dass Lars Matzerath all diese Herausforderungen erfolgreich gemeistert hat, dafür sprechen die Kennzahlen. So gelang es seit Start des Projekts, die vorgegebenen Ziele des Auftraggebers zu erfüllen – ja sogar zu übertreffen. In vier Hauptkategorien lag die Gesamt-Performance bei beeindruckenden 184 Prozent.

Sehenswert in diesem Zusammenhang ist auch das Abschneiden von Matzeraths Team im Vergleich zu den Ergebnissen anderer Dienstleister, die etwa im amerikanischen und asia-pazifischen Raum für Intel agieren (siehe Grafik links): Nachdem im ersten Quartal die vorgegebene Quote quasi aus dem Stand erreicht werden konnte, übertraf man die Vorgaben in den darauffolgenden Quartalen deutlich und setzte sich in Bezug auf die Übererfüllung der Ziele und Performance gegenüber den anderen Intel-Regionen deutlich ab.

Ein perfektes Zusammenspiel von Individualisten

Natürlich ist die Kette immer nur so gut wie ihr schwächstes Glied. Lars Matzeraths Verdienst ist es, dass alle seine Teammitglieder mit Eifer und Überzeugung für ihre Aufgabe leben und sich zielorientiert gegenseitig perfekt ergänzen. Das macht ihn zu einer vorbildlichen Führungskraft und so auch zum ersten Teamleiter des Jahres. Denn der Preis zeichnet natürlich

Seit Beginn auf Erfolgskurs



Quelle: SELLYBYTELL Group 2008

Der Beitrag für den Auftraggeber Intel wird besonders im Vergleich zur Performance der Dienstleister auf anderen Märkten sichtbar. Das zeigt aber auch: Leistung hat ihren – berechtigten – Preis, denn die anderen Dienstleister agieren zu deutlich günstigeren Konditionen.



Weiter gehts

Die nächste Runde ist schon eingeläutet

Auch 2009 verleihen die CallCenter Akademie Saarland und ihre Partner den **Teamleiter-Award** an den Teamleiter des Jahres. Die **Bewerbungsfrist läuft noch bis zum 29. Mai 2009**. Alle Informationen und Kriterien zur Teilnahme sowie die Möglichkeiten einer Online-Bewerbung finden Sie im Internet unter: www.teamleiterforum.de Der Teamleiter des Jahres wird auf dem Teamleiterforum 2009 bekanntgegeben. Die Veranstaltung findet bereits zum vierten Mal statt. In diesem Jahr vom 17. bis 18. September 2009 im Schlossberg-Hotel Homburg an der Saar.

– neben der Teamleistung – besonders seinen Leader aus, immerhin hat der die Mannschaft auch selbst geformt. Die Basis für seinen Erfolg legte Lars Matzerath durch seine persönliche Entwicklung. Wichtige Zutaten seines persönlichen Rezepts:

■ **Verkaufsaffinität**

Die Basis für einen guten Verkäufer

legte Matzerath schon früh, denn bereits im Alter von 16 Jahren verkaufte er Autos.

■ **Bilingualität**

Durch mehrere Jahre Auslandsaufenthalt in den Vereinigten Staaten, wo er im Rahmen seines Abiturs ein Jahr verbrachte und später ein vierjähriges „Sports-Marketing“-Studium an der DePauw University in Greenscastle, Indiana, absolvierte, spricht Matzerath deutsch und englisch flüssig. Die ideale Voraussetzung zur Führung eines mehrsprachigen Teams, in dem die Teamsprache englisch ist.

■ **Ehrgeiz**

Sportler sind zielorientiert und zeichnen sich durch den nötigen Ehrgeiz zur Erreichung ihres Ziels aus. So auch Lars Matzerath. Beim Punkt „Hobbys und Interessen“ im Rahmen seiner Bewerbung zum Teamleiter-Award gab der „Basketball, Fitness und Gesundheit“ an. Wie als Bestätigung dessen ist dann unter „Aktivitäten“ zu lesen, dass Matzerath 1994 bis 1995 Basketball in der Regionalliga bei ART Düsseldorf spielte, dann während seines Studiums in den USA das dortige Basketball-Team führte und – 1999 zurück in Deutschland – fünf Jahre bei TV 1862 Langen in der zweiten Basketball Bundesliga übers Parkett stürmte.

Natürlich ist der Call Center-Dienstleister erst dann zufrieden, wenn es auch der Auftraggeber ist. Der gab im Rahmen von Lars Mathezaths Bewerbung für den Teamleiter-Award an, von der „Professionalität und dem Qualitätsanspruch des Managementteams sowie der Mitarbeiter“ außerordentlich beeindruckt gewesen sei. Matzerath habe „bei der Rekrutierung von Mitarbeitern mit seinen Fähigkeiten und Inter-Cultural-Know-how einen überdurchschnittlichen Job geleistet“. Aus Sicht von Intel konnte Matzeraths „Team – schneller als jedes andere – 100 Prozent Leistung erbringen und hat dabei beständig die Erwartungen erfüllt oder übertroffen.“ Vielleicht so etwas wie der Ritterschlag für den Teamleiter-Award-Sieger 2008 könnte das finale Statement des Auftraggebers sein, denn der meint: „Lars Matzeraths fachliche Kompetenz und seine ‘Can Do’-Haltung steigern den Wert des Projektes für uns weiter.“

Rücken Sie Ihre Teamleiter in den Vordergrund!

Indes geht der Teamleiter-Award schon wieder in die nächste Runde. Alle Informationen sowie Unterlagen unter: www.teamleiterforum.de ■

Alexander Jünger



Beim Teamleiter-Award 2008 stach eine Gruppenbewerbung aus den eingereichten Unterlagen heraus. Vier Teamleiter der Helpbycom hatten sich als „Fantastic Four“ als Teamleiter-Team beworben. Weil Konzept und Wirkung die Fachjury überzeugte, gab es einen Sonderpreis für das kreative Quartett.



Drei Finalisten gab es 2008 in der Endrunde des Teamleiter-Awards. Neben Lars Matzerath, Heiko Bauer von Sellbytel in Fürth (ganz rechts) und Michael Jost von Adler Werbegeschenke.