



**Foto-Wettbewerb 2017**



Fotos: © ProCom-Bestmann / Die Pixelmacher

# HeadsetHelden unter sich

Drei Call Center-Agents, drei Gummi-Enten und mindestens ein Headset müssen zu sehen sein – das war die Minimalanforderung für die Teilnahme am Foto-Wettbewerb „Headset-Helden 2017“, der in diesem Jahr zum ersten Mal veranstaltet wurde. Als wertschätzende Image-Maßnahme für Mitarbeiter an vorderster Kundenfront konzipiert, entwickelte sich die zunächst fixe Idee zum Selbstläufer. Und das ging so ...

**W**ie so viele kreative Ideen bei ProCom-Bestmann wurde auch die der „HeadsetHelden“ auf einer Dienstfahrt geboren. Inhaber Jens Bestmann und sein Social Media-

Marketing-Manager Ulf Gimm waren mal wieder im Auto unterwegs, als folgender Gedanke keimte: Wir initiieren einen Foto-Wettbewerb, der die sonst unsichtbaren Mitarbeiter in Deutschlands Call und

Contact Centern in die erste Reihe stellt. Genau dahin, wo sie tagtäglich ihren Dienst am Kunden verrichten. Das Ziel: aus anonymen Agents echte Headset-Helden zu machen!

### Aus einer Idee wird ein Projekt

Gesagt, getan. Doch wie finanziert man einen solchen Wettbewerb, ohne auf weitere Sponsoren angewiesen zu sein? Die Lösung war schnell gefunden: Pro Gummi-Ente, die personalisiert an die Teilnehmer verschickt wird und die Teil des eingereichten Fotos sein muss, zahlt der Arbeitgeber des Dreier-Teams einen symbolischen Betrag von fünf Euro. Nicht ausreichend Einnahmen, um alle Kosten zu decken, doch genug, um eine tolle Aktion für die Agents Realität werden zu lassen.

Zum Ende der Einreichungsfrist lag das Teilnehmerfeld schließlich bei knapp 400 Mitarbeitern aus 39 teilnehmenden Unternehmen. Damit hatte die Jury, bestehend aus dem Initiator ProCom-Bestmann, dem Call Center Verband Deutschland, dem Call Center Club, dem Contact Center Network, „Erfolgreiches Contactcenter“, dem Hotel-Buchungsportal HRS und auch wir vom CallCenterProfi, nicht gerechnet. Letztlich gingen 123 eingereichte Fotos in die Abstimmung. Unglaublich! (Ein paar Fotos konnten leider nicht berücksichtigt werden, da entweder kein eindeutiges Urheber- oder Verwertungsrecht vorlag oder aber Logos und Elemente zu sehen waren, für die es keine Freigabe gab.)

### Die Spannung steigt

Jetzt kam die Jury ins Spiel. Jedes Mitglied hatte die Aufgabe, 50 Punkte für das beste, 30 für das zweitbeste und 20 Punkte für das drittbeste Foto-Motiv zu vergeben. Für alle eine schwierige Angelegenheit, doch letztlich lagen alle Votings vor.

Um die Spannung aufrecht zu erhalten, wurden die drei Dreier-Teams mit den

meisten Stimmen über ihren Einzug in die Finalrunde informiert. Das waren:

- Team „Judith, Patrick und Marion“ von der BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH
  - Team „Charly, Achim und Beda“ von der CommuniGate Kommunikations-service GmbH
  - Team „Sylvia, Christiane und Michaela“ von der 3C DIALOG Saalfeld GmbH
- Obwohl der Sieger nach Punkten schon feststand, jedoch keiner außer dem Initiator (auch nicht die Jury) über die Platzierungen Bescheid wusste, wurden alle drei Teams zur Preisverleihung ins hessische Naumburg, dem Stammsitz von ProCom-Bestmann, eingeladen.

Zunächst wurde das Landhotel Weinrich am Abend des 14. August komplett in Beschlag genommen, und alle Teilnehmer, begleitende Unternehmensvertreter und anwesende Jury-Mitglieder lernten sich kennen und aßen gemeinsam zu Abend. Was folgte, war in keinsten Weise von Konkurrenzgehebe, sondern von gegenseitigem Interesse und echtem Austausch geprägt. Nach einer letzten, für den ein oder anderen schlaflosen, Nacht im Ungewissen und einem ausgiebigen Frühstück ging es dann am nächsten Morgen in die in direkter Schlagdistanz gelegene Event-Location „Tschillich“ (auch dieser Name, der im Hessischen so viel wie „gechillt“ bedeutet, entstand auf einer Dienstreise im Auto). Ein würdiger Rahmen für das Finale der HeadsetHelden.

Nach einer kurzen, offiziellen Vorstellung der Teams, Dankesreden sowie Videobotschaften der Jury-Mitglieder wurde das streng gehütete Geheimnis gelüftet:

### VORMERKUNG

#### HeadsetHelden 2018

2018 geht die Wahl der HeadsetHelden in die nächste Runde. Sie möchten Ihren Mitarbeitern die Chance zur Teilnahme geben? Dann lassen Sie sich schon heute per E-Mail an [redaktion@callcenterprofi.de](mailto:redaktion@callcenterprofi.de) vormerken. Sie erhalten dann einen Hinweis, wenn die Neuauflage startet.

Die HeadsetHelden 2017 arbeiten bei der CommuniGate Kommunikationsservice GmbH, Platz 2 sicherte sich die 3C DIALOG Saalfeld GmbH und der dritte Platz ging an die BFS Baur Fulfillment Solutions GmbH. Das Gewinner-Team brauchte zunächst ein paar Sekunden, um den eigenen Sieg zu begreifen, freute sich dann aber um so mehr über den Titel.

#### CommuniGate geht (nicht) baden

Damit heißen die HeadsetHelden 2017 Achim (46), Charly (26) und Beda (35) – so die Spitznamen des Trios. Nachdem sie von der Foto-Aktion über die Mitarbeiter-App bei CommuniGate erfahren hatten, stand die Bildidee eigentlich sofort fest: „Wir machen irgendwas mit Wasser!“ Zunächst wollten die drei einen Schreibtisch mit kompletter IT in einen Weiher stellen, doch dann entschieden sie sich, ganz abzutauchen. Da kam es natürlich gerade recht, dass Achim Mitglied in einem Tauchverein ist, der über Trainingszeiten im Passauer Erlebnisbad verfügt. Es wurden einige Unterwasser-Fotos beim Wettbewerb eingereicht, doch so gut geschossen wie das der drei war keins. Das



„Wir telefonieren einfach gerne!“, antworten alle drei auf die Frage, warum sie im Call Center arbeiten. Authentisch wie sie selbst sollte auch das eingereichte Foto werden. „Möglichst kein Photoshop, sondern echt und trotzdem gut“, so die Zielvorgabe. Erreicht, Eins, setzen!



» lag auch an der professionellen Inszenierung. „Wir haben viel ausprobiert, um auf vier, fünf Meter runter zu kommen“, erzählt Beda. Im Wasser unterstützten zwei Taucher mit Sauerstoffgeräten und Unterwasserkamera, bis der perfekte Schnapsschuss nach etwa 30 Minuten im Kasten war. „Unter den Top Ten zu landen, hatten wir uns eigentlich schon ausgemalt“, so Charly, „aber letztlich unter den Top Drei zu sein, damit hätten wir nie gerechnet.“ „Als wir dann zum Finale gefahren sind, habe ich dann aber schon gedacht: ‚Jetzt will ich den Pott auch ha-

ben!“, ergänzt Achim. Maximalziel erreicht – und jetzt? „Wird die Titelverteidigung im nächsten Jahr in Angriff genommen!“, antworten alle drei wie aus der Pistole geschossen. Wir sind gespannt, Jungs.

**3C DIALOG Saalfeld einfach heldenhaft**

Es war das zweite Foto, das im Rahmen des Wettbewerbs auf der HeadsetHelden-Webseite hochgeladen wurde – am Ende rangierten sie auch im Gesamtklassament auf dem zweiten Platz: Christiane (31), Sylvia (40) und Michaela (32). Michaela, Teamleiterin bei 3C DIALOG in Saalfeld,

kam erst später als Ersatzfrau in die Dreiergruppe. Mit ihr wurde auch die finale Bildidee ausgearbeitet. „Eigentlich wollten wir was mit Fröschen machen“, erinnert sich Sylvia. „Gummi-Ente, Teich, Frosch. Das fanden wir irgendwie logisch.“ „Aber letztlich haben wir das Thema ‚Helden‘ aufgegriffen“, so Michaela. Mit dem eingereichten Foto wollten sie den täglichen „Kampf“ mit den Kunden visualisieren. „Wir sind ans Telefon gebunden“, erklärt Michaela das Motiv. „Manche Kunden steigen schon mal ganz gerne recht aggressiv ins Gespräch ein“, berichtet sie. „Und unsere Aufgabe als Headset-Helden ist es dann, das Gespräch wieder in geordnete Bahnen zu lenken und zu einem erfolgreichen Abschluss zu bringen“, ergänzt Christiane. Die Superhelden-Outfits haben die drei in einem Onlineshop für Faschingskostüme gekauft und sie waren sich sicher: „Wir machen das Foto draußen!“ Obwohl es „ganz schön windig“ war, gelang es Sylvias Schwester, unter etwa 50 Fotos eins zu schießen, das letztlich auf dem zweiten Platz landete. Ein bisschen Enttäuschung, nicht ganz oben auf dem Treppchen gelandet zu sein, schwang im Interview mit CallCenterProfi durchaus mit. Aber die Mädels gaben sich kampfeslustig: „Im nächsten Jahr holen wir uns den Sieg!“



Bat-Woman, Superwoman und Flash-Girl arbeiten schon eineinhalb bis zweieinhalb Jahre im Call Center der 3C DIALOG in Saalfeld. Das Unternehmen gehört zur Capita Europe-Gruppe. Begleitet wurden sie von ihrem Projektleiter Hervé Kronen, der für den zweiten Platz glatt einen Tag Sonderurlaub für die erfolgreichen Superheldinnen spendierte.



**Der „last man standing“ von BFS**

Als Solist des angetretenen Trios von BFS Baur Fulfillment Solutions nahm Patrick





Kreußel (26) den Pokal für den dritten Platz entgegen. Er und die beiden Damen, die auf dem Bronze-Foto zu sehen sind, waren zum Start des Wettbewerbs „alle relativ neu bei BFS und wollten möglichst schnell viel Erfahrung sammeln“. Anders als sie ist Patrick noch an Bord – demnächst erhält er die ersehnte Festanstellung. „Ich arbeite gerne im Call Center“, erzählt die gelernte Fachkraft für Lagerlogistik. Als Azubi absolvierte er zwei Wochen in der Hotline des Ausbildungsbetriebes. „Das hat mir am meisten Spaß gemacht, denn ich mag den Kontakt zu anderen Menschen und helfe gerne weiter.“ Unter den Top Drei zu landen, damit hatte Patrick „nie gerechnet“. Am liebsten hätte er „das Foto ein bisschen ‚professioneller‘ gemacht“. Doch das war am Ende gar nicht nötig, denn die Jury war von der Aussage des Motivs überzeugt. „Wir sind HeadsetHelden rund um die Uhr“ heißt es da. Rund um die Uhr im Einsatz für den Kunden. Das Umfeld bei BFS macht ihm dies leicht, denn er hat das Gefühl, dass sich sein Arbeitgeber um gute Rahmenbedingungen kümmert. „Kein Mobbing, sondern ein sehr angenehmes Miteinander“ herrsche in der Belegschaft am Neustädter Standort, in der Nähe von Coburg. „Ich fühle mich nie allein gelassen“, sagt Patrick, „weder vom System, noch vom Teamleiter“. Auch wenn er schon einige berufliche Stationen hinter sich hat, fühlt er sich wohl im Call Center bei BFS. Er könnte sich durchaus vorstellen, hier

später in den Bereichen Schulung, Ausbildung und Qualifikation tätig zu sein. CallCenterProfi drückt alle Daumen.

### Ring frei zur zweiten Runde

Mit der Preisverleihung und drei Klasse-Finalisten fand der Foto-Wettbewerb HeadsetHelden 2017 einen würdigen Abschluss. Aufgrund der regen Beteiligung steht eine Neuauflage im kommenden Jahr bereits fest. Dann feiert ProCom-Bestmann seinen 25-jährigen Geburtstag und bettet die finale Preisverleihung der

HeadsetHelden 2018 in die „Nacht der Headsetter“ (natürlich im „Tschillich“) ein. „Dann haben die Gewinnerteams eine noch größere Bühne und vor allem mehr Publikum, um ihre wertvolle Arbeit zu würdigen“, verrät Jens Bestmann. Bis dahin werden bestimmt noch ein paar Rädchen zur Optimierung der Abläufe gedreht, obwohl alle drei Gewinner-Teams unisono spiegelten: „HeadsetHelden? Das war richtig großartig!“

Alexander Jünger



Patrick Kreußel (ganz rechts), der als „Erfolgs-Punk“ einen eigenen YouTube-Kanal bespielt, wurde von Stefan Gagel, Manager Unternehmenskommunikation bei BFS, und der ehemaligen Auszubildenden Julia Ziegler begleitet. Sie wurde kürzlich vom Regierungsbezirk Oberfranken für ihren guten Abschluss als Kauffrau für Dialogmarketing ausgezeichnet und durfte als „Belohnung“ für ihre tollen Leistungen mit zur Finalrunde der HeadsetHelden 2017 anreisen.



Alle 123 gültig eingereichten Fotos unter: [www.tinyurl.com/HeadsetHelden2017](http://www.tinyurl.com/HeadsetHelden2017) oder einfach den QR-Code mit dem Smartphone scannen.

