

[← Zurück](#)



Strahlende Gesichter im Callcenter der Aduno Gruppe in Zürich-Oerlikon.

## **In diesem Callcenter arbeiten die Angestellten gerne**

### **Wie fühlt es sich an, stundenlang mit Kunden zu telefonieren? Und was kann die Firma für ihre Angestellten tun? Ein Selbstversuch.**

Mein Schnuppertag als Callcenter Agent bei der Aduno Gruppe in Zürich-Oerlikon, zu der auch die Viseca Card Services SA gehört, beginnt mit einer Überraschung. Kaum sitze ich an meinem Platz, nehme ich das Treiben um mich herum kaum noch wahr. Dank geschickt im Raum platzierter Elemente zur Schalldämmung und einer speziellen Ausrichtung der Pulte. Diese stehen schräg zueinander, was dazu beiträgt, dass die Geräusche die jeweiligen Nachbarn nicht stören.

Anders als noch vor vier Jahren haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Viseca Callcenters keine fixen Plätze mehr, sondern teilen sich diese. «So konnten wir die Anzahl der Pulte halbieren, was den Geräuschpegel deutlich gesenkt hat», erklärt mir Thomas Vorburger, Head Operations Management bei der Aduno Gruppe. Den zusätzlichen Freiraum nutzen die Callcenter Agents unter anderem dazu,



Thomas Vorbürger, Head Operations Management bei der Aduno Gruppe, im Gespräch mit Alexander Kühn. Stevan Bukvic

Die Fluktuation sei bei Viseca mit 8 bis 10 Prozent für ein Callcenter sehr tief, erfahre ich. Ein ganz wichtiger Grund: Die Firmenleitung bietet den Callcenter Agents Perspektiven, ermöglicht ihnen interne Weiterbildungen und den beruflichen Aufstieg in einer anderen Abteilung oder fördert mit finanziellem und zeitlichem Entgegenkommen externe Fortbildungsprogramme.

Wer Nacht- oder Wochenendarbeit leistet, erhält bei einer 35-Stunden-Woche 100 Prozent Lohn. Ein Angebot, das vor allem Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter schätzen, die ohnehin zu Randzeiten arbeiten wollen oder müssen.

Neue Angestellte werden nicht einfach ins kalte Wasser geworfen und so enormem Stress ausgesetzt, sondern haben im Praxiseinsatz einen Kollegen oder eine Kollegin mit viel Erfahrung an ihrer Seite. Die Arbeitsabläufe und die technischen Einrichtungen lernen sie zuvor in Theorieblöcken detailliert kennen.

Die Stippvisite im Viseca Callcenter welches mit dem Label Friendly Work Space ausgezeichnet ist, hat mir gezeigt, dass ein Callcenter auch ein gesundheitsförderndes Arbeitsumfeld sein kann, wenn das Management mitmacht. Die gute Stimmung unter den Menschen, die dort arbeiten, beeindruckt mich. Ihre Effizienz und Freundlichkeit sowieso.