

EXPANSIONS-KURS GEHT WEITER: GEVEKOM ERÖFFNET NEUEN STANDORT IN BELGRAD

Von 320 Mitarbeitern auf rund 1.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewachsen: Die Expansions-Strategie der gevekom GmbH zeigt, wie sich Wachstum und der Gedanke einer Dialogmanufaktur in Einklang bringen lassen. Das Unternehmen eröffnete erst vor einigen Wochen den achten Standort in Serbien. *TeleTalk* hat dies zum Anlass genommen, um mit Ilja van den Haak und Benjamin Barnack über den Aufbau, die aktuelle Entwicklung und die Zukunftspläne der gevekom Unternehmensgruppe am Standort Belgrad zu sprechen



Ilja van den Haak

Ilja van den Haak sammelte in den letzten 10 Jahren umfangreiche Erfahrungen im Customer Service. Seit über 4 Jahren ist er Mitglied der gevekom-Familie. Seit einigen Wochen verantwortet er als Contact Center-Manager den Standort der gevekom in Belgrad.
Kontakt: ilja.vandenhaak@gevekom.de



Benjamin Barnack

Benjamin Barnack besetzte in den letzten 17 Jahren Führungspositionen im Customer Service-Umfeld, zuletzt als Geschäftsführer der D+S 360° Webservice GmbH in Hamburg, seit Januar 2017 ist er Mitglied der Geschäftsleitung bei der gevekom Unternehmensgruppe.
Kontakt: benjamin.barnack@gevekom.de



Foto: © medonacke@yahoo.com

Die serbische Metropole Belgrad ist der achte und jüngste Standort der gevekom.

TeleTalk: Herr Barnack, Sie sind vor einigen Wochen mit einem weiteren Standort in Belgrad gestartet. Was war die Motivation für diesen Schritt?

Benjamin Barnack: In den letzten Jahren sind wir als Dienstleister gut und vor allem gesund gewachsen. Das haben wir nur geschafft, weil wir unser Leistungsportfolio immer wieder sehr individuell analog dem Bedarf unserer Auftraggeber angepasst haben. In den letzten Monaten ist die Nachfrage nach Nearshore-Optionen gestiegen. Auf dieser Basis haben wir uns entschieden, dass wir einen entsprechenden Nearshore-Ansatz in unseren „Lösungs-Werkzeugkasten“ aufnehmen.

War Belgrad von Anfang an Ihre Wunsch-Destination für den neuen Standort?

Benjamin Barnack: Nein, wir haben im Vorfeld elf mögliche Destinationen für uns als

mögliche Option geprüft. Sarajevo ist ja für viele Unternehmen der Klassiker wenn es um die Realisierung von Nearshore-Ansätzen geht. Viele Regionen sind einfach schon von Contact Centern überlaufen. Hier kämpfen die dort angesiedelten Unternehmen schon heute teilweise mit einer hohen Fluktuation. Das gefährdet die Stabilität in den realisierten Projekten. Letztlich haben wir uns für Belgrad entschieden, weil wir vor Ort sehr gute Bedingungen am Arbeitsmarkt und ein tollen Standort gefunden haben. Außerdem gibt es gute Flugverbindungen nach Belgrad, was ja auch sehr wichtig ist.

Herr van den Haak, Sie sind jetzt schon eine Weile vor Ort in Belgrad. Wie erleben Sie die Stadt und die Menschen? Wo liegt Ihr Standort und was zeichnet ihn aus?

Van den Haack: Belgrad ist eine tolle Stadt! Ich war dieses Jahr tatsächlich zum ersten

Mal in Serbien. Und ich war schon im Vorfeld sehr gespannt, was mich vor Ort erwarten würde. Ich bin ab dem ersten Tag überall auf sehr offene und freundliche Menschen getroffen. Unser Standort liegt sehr zentral. In Berlin wäre das vergleichbar mit einem Center am Alexanderplatz. Das Center ist im Gebäude einer Bank untergebracht, die Räumlichkeiten wurden vorher vom internen Call Center der Bank genutzt. Wir hatten im Grunde das Glück, die komplette Infrastruktur des Banken Call Centers übernehmen zu können.

Videüberwachung, eine erweiterte Zugangskontrolle, eine USV mit Notstrom für mehrere Tage. Die Infrastruktur ist hochmodern, viele Komponenten wurden 2019 erst neu verbaut. Wir verfügen über gleich drei Glasfaserleitungen und haben ausreichend Bandbreite um theoretisch ein Rechenzentrum zusätzlich betreiben zu können. Außerdem wurde das Gebäude vor dem

Einzug komplett saniert und renoviert. Unsere Räumlichkeiten sind klimatisiert, wir bieten moderne Arbeitsplätze und meine Kolleginnen und Kollegen haben 894 Möglichkeiten ihre Pausenzeiten am Standort oder im Umfeld des Standorts zu gestalten. Wir haben direkt am Standort Zugang zu allen öffentlichen Verkehrsmitteln, sogar in der Nacht fahren von hier aus acht Buslinien in alle Teile der Stadt. Also in jeder Hinsicht erstklassige Voraussetzungen!

Themen wie Sicherheit und infrastrukturelle Voraussetzungen sind für potenzielle Auftraggeber wichtige Entscheidungskriterien. Wie sieht es auf Mitarbeiter Seite aus, womit überzeugen Sie potenzielle Bewerber am Standort Belgrad?

Van den Haack: Die gevekom steht ja seit Ihrer Gründung für familienfreundliche Rahmenbedingungen. Wir sind eine große Familie. Wir setzen immer die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kolleginnen und Kollegen in den Mittelpunkt. Ich kann das selber als langjähriger Mitarbeiter nur bestätigen. Es wird immer alles getan, um Be-

ruf und Familie in Einklang zu bringen. Darüber hinaus haben wir aber auch ein sehr umfangreiches Paket an Benefits für die Kolleginnen und Kollegen geschnürt. Von der top Anbindung habe ich ja schon erzählt. Wir legen auch besonderen Wert darauf, dass wir immer wieder tolle Events für die Teams an unserem Standort organisieren. Das ist unsere Philosophie- und die leben wir an jedem gevekom-Standort.

Das klingt nach einem guten Gesamtpaket. Wie ist die erste Resonanz neuer Mitarbeiter auf dieses Angebots-Paket?

Van den Haack: Wir haben durchweg ein sehr positives Feedback erhalten. Unser Angebot scheint sehr attraktiv für potentielle Kandidaten zu sein. Es sind eben nicht nur die monetären Anreize, sondern auch unsere Unternehmenskultur. Wir unterscheiden uns von den großen Service-Fabriken hier in Belgrad. Ein Standort am Rand der Stadt, 500 Arbeitsplätze auf einer Etage, jeder Agent ist nur eine Personalnummer, ständig wechselnde Kollegen. Da differenzieren wir uns mit unserem Ansatz schon stark vom Wettbewerb am Arbeitsmarkt.

Wie sehen Ihre Pläne in Belgrad in den kommenden Monaten und für das kommende Jahr aus?

Benjamin Barnack: Wir sind dieses Jahr mit zwei Auftraggebern in Belgrad gestartet, aktuell haben wir schon 50 Kolleginnen und Kollegen im Einsatz. Wir wollen bis 2020 unseren Standort in Belgrad auf knapp 200 Arbeitsplätze erweitern, aktuell befinden sich bereits zwei weitere Projekte für unseren Standort Belgrad in Vorbereitung.

Hat der Standort Belgrad eine besondere Branchenfokussierung? Oder arbeiten Sie für Auftraggeber aus allen Branchen?

Benjamin Barnack: Im Moment entwickeln wir am Standort eine Spezialisierung für Projekte aus den Branchen Handel, Energie und Telekommunikation. Aber diese Ausrichtung hat sich durch den Start der ersten Projekte am Standort eher zufällig ergeben.

Sie sagten, es seien zwei weitere Projekte in der Pipeline. Welche Kapazitäten könnten Sie aktuell interessierten Auftraggebern in Belgrad zur Verfügung stellen?

Benjamin Barnack: Wir haben natürlich neben den laufenden Projekten auch schon Planungen für die Erweiterung unserer Ressourcen vorliegen. Wenn wir uns das erste Quartal 2020 anschauen, dann könnten wir nach heutigem Stand aktuell bis zu 90 FTE zusätzlich für weitere Auftraggeber aufbauen.

Bleibt also das abschließende Fazit: 2019 war bisher ein sehr spannendes Jahr für die gevekom. Wie spannend wird 2020, meine Herren? Und wohin geht die Reise?

Benjamin Barnack: Natürlich haben wir schon sehr konkrete Pläne für das nächste Jahr. Die Roadmap steht!

Van den Haack: Wir wollen an dieser Stelle aber noch nicht zu viel verraten. Vielleicht nur so viel: Wir können versprechen, dass es spannend bleibt und die Reise weitergeht!

Vielen Dank für das Gespräch.



Durch arbeitnehmerfreundliche Arbeitsbedingungen und gute Angebote kann gevekom als attraktiver Arbeitgeber bei potenziellen Kandidaten in Belgrad punkten.