

Case Study

TeamEcho & Wiesner-Hager






Erfolg durch Mitarbeiter-Engagement

Mit einer Exportquote von ca. 56 % und 42 Millionen Euro Umsatz im vergangenen Wirtschaftsjahr beweist der oberösterreichische Büromöbel-Spezialist Wiesner-Hager, dass Unternehmen mit Hand-schlagqualität auch internationales Renommee erlangen können. Treibende Kraft auf dem Weg zum Erfolg sind engagierte, eigenverantwortlich arbeitende MitarbeiterInnen, denen mit Wertschätzung und Vertrauen begegnet wird. Seit Mai 2016 unterstützt TeamEcho dabei, im österreichweiten Vertrieb eine Kultur des kontinuierlichen Feedbacks zu stärken.

DIE HERAUSFORDERUNG: FÜHREN ÜBER DISTANZ

Effizienz steigern und gleichzeitig dafür sorgen, dass sich die MitarbeiterInnen in ihrem Arbeitsumfeld wohlfühlen: Das sind die zentralen Aufgaben, die Wiesner-Hager mit seinen kreativen Büro- und Möbelkonzepten für seine KundInnen löst. Dass

Mitarbeiterzufriedenheit auch im eigenen Unternehmen einen zentralen Stellenwert hat, ist wenig verwunderlich. Denn ein gutes Betriebsklima ist die Basis dafür, sich voll auf den Kunden konzentrieren zu können, und somit unabdingbare Grundvoraussetzung für unternehmerischen Erfolg. Dabei ergeben sich gerade im Vertriebsbereich spezielle Herausforderungen. „Die größte Herausforderung im Vertrieb ist sicherlich das



Führen über Distanz“, weiß Ing. Karlheinz Preiml, Vertriebsleiter von Wiesner-Hager Österreich. „Wiesner-Hager hat Standorte über ganz Österreich verteilt, von Innsbruck bis Wien. Ich sehe Mitarbeiter teilweise monatelang nicht. Da geht es ganz einfach darum, Mittel zu finden, wie man miteinander kommunizieren und die Distanz überwinden kann.“

Die Grenzen des Mitarbeitergesprächs

Möchte man trotz räumlicher Verstreuung kontinuierlich am Puls der MitarbeiterInnen sein, so greifen klassische Mitarbeitergespräche zu kurz. „Um wirklich etwas zu erfahren, ist es ganz einfach zu wenig, nur einmal im Jahr mit dem Mitarbeiter zu sprechen. Auch die Anonymität ist natürlich nicht gewährleistet und es ist nicht immer klar, ob wirklich alles zutage kommt. Insgesamt ist der Prozess der Mitarbeitergespräche einfach sehr träge: Von dem Moment, in dem der Mitarbeiter etwas – mehr oder weniger verhalten – andeutet, bis zu dem Moment, in dem man aus Anregungen konkrete Maßnahmen ableiten und umsetzen kann, braucht es eine gewisse Zeit“, erläutert Preiml. Ziel einer agilen, dynamischen Feedbackkultur ist der kontinuierliche Dialog im Unternehmen. Genau hier setzt TeamEcho an.

„TeamEcho ist sozusagen meine Cloud-Assistentin, die mir die Stimmung meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit mitgibt.“

Ing. Karlheinz Preiml
Vertriebsleiter Österreich

DIE LÖSUNG: STIMMUNGSMESSUNG MIT TEAMECHO

Einfache Einführung

Um die Stimmung auch räumlich entfernter MitarbeiterInnen immer im Blick zu haben, setzt Wiesner-Hager seit Mai 2016 innerhalb der österreichischen Vertriebsstruktur auf TeamEcho. In einer ersten Testphase wurde das Tool zunächst im Team Wien ausprobiert, wo es sofort begeistert angenommen wurde. Seither läuft TeamEcho österreichweit im Vertrieb und ermöglicht den stetigen Austausch mit allen MitarbeiterInnen im Außen- und Innendienst, die die KundInnen bei der Gestaltung moderner Arbeitswelten betreuen.

Wissen, wie es den MitarbeiterInnen wirklich geht

Auf TeamEcho als kontinuierliches Feedback-Tool möchte Preiml in seiner Arbeit nun nicht mehr verzichten: „TeamEcho ist sozusagen meine Cloud-Assistentin, die mir die Stimmung meiner Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter jederzeit mitgibt. Es ist für mich – Stichwort ‚Führen über Distanz‘ – ein ganz wichtiges Medium, um zu schauen, wie es meinen Kolleginnen und Kollegen draußen gerade geht. Mit TeamEcho kann ich punktgenau erkennen, wo es To-dos gibt und wo man gewisse Dinge verändern sollte.“ Statt bloßer Vermutungen hat Preiml dank TeamEcho nun harte Fakten, nämlich die ausdrückliche und ehrliche, weil anonym abgegebene Meinung des Vertriebs in der Hand und kann diese an die Geschäftsführung und andere Abteilungen kommunizieren. Wichtig sei dabei vor allem, möglichst rasch auf abgegebenes Feedback zu reagieren: „Nur Rückmeldungen einzuholen, ohne entsprechende Handlungen folgen zu lassen, ist zu wenig. Wenn es Feedback gibt, dann muss man darauf reagieren – und das möglichst zeitnah. Das ist ein Gesetz.“

DIE ERFOLGE

Umsetzbares Feedback in Echtzeit

Durch TeamEcho weiß Preiml jederzeit, was seine MitarbeiterInnen im Innen- und Außendienst gerade wirklich bewegt, und kann reagieren, wenn tatsächlich Handlungsbedarf besteht. Konkret wurden beispielsweise einige Verbesserungen in den Schauräumen und Büros umgesetzt, in denen jeweils bis zu zwölf MitarbeiterInnen arbeiten. Dort wurden die Themen Lärm und gegenseitige Störung aktiv behandelt – einerseits durch akustische Maßnahmen wie die Schaffung von Rückzugsbereichen und eigenen Telefonzellen, in denen auch laute Telefonate geführt werden können, andererseits durch verhaltenstechnische Regelwerke. Einen wichtigen Beitrag lieferte TeamEcho auch bei der Reformierung der Arbeitszeiten, zeigt sich Preiml erfreut: „Als Industriebetrieb haben wir ein sehr dominierendes Arbeitszeitmodell. Das Arbeitszeitmodell war gut, aber eben

verbesserungswürdig. Und diese Verbesserungen wurden in Zusammenarbeit mit dem Betriebsrat und der Geschäftsleitung nicht zuletzt dadurch geschaffen, weil die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in TeamEcho klare Aussagen getroffen haben. Das war eine ganz tolle Unterstützung.“

Gemeinsam mehr erreichen

Für den langfristigen Erfolg von Unternehmen darf, so ist sich Preiml sicher, der wesentlichste Faktor nicht vergessen werden: der Mensch. Als traditionsreiches Unternehmen verfolgt Wiesner-Hager das Ziel, die Stabilität im Personalstamm zu behalten. Dafür braucht das Unternehmen in Zukunft vermehrt junge MitarbeiterInnen, die zunächst gefunden und schließlich langfristig im Unternehmen gehalten werden müssen. Das bedeutet nicht zuletzt, ein am Puls der Zeit liegender Arbeitgeber bleiben und Arbeitgeberattraktivität bieten zu müssen.



ING. KARLHEINZ PREIML

Vertriebsleiter Österreich,
Wiesner-Hager Möbel GmbH

„Gerade für uns als Traditionsunternehmen geht es darum, mit Menschen zu arbeiten, die nicht die Asche bewahren, sondern das Feuer weitergeben. Dabei unterstützt uns TeamEcho.“