

Sieger gehen Kundenservice ganzheitlich an

„An einzelnen Prozessen herumzuschrauben bringt kein einheitliches Kundenerlebnis“, sagte Barbara Aigner von Top Service Österreich (r.). „Wer Kundenorientierung im Top-Management lebt, in Strategie und Organisation verankert und alle Touchpoints perfekt gestaltet hat, erzielt positive Wirkung beim Kunden.“ Gemeinsam mit Ko-Geschäftsführer Christian Rauscher (l.) zeichnete sie bei der „Fête d'Excellence“ diese Woche 21 Unternehmen aus, die ihre Servicequalität in einer Kunden- und Managementbefragung sowie einem Audit bewiesen hatten. Am besten schnitten ÖBB Personenverkehr (B2C) und Brainloop (B2B) ab. [Husar]



Willhaben unter Europas besten Arbeitgebern

Great Place to Work zeichnete am Donnerstag in Athen acht österreichische Unternehmen aus.

In Österreich zählt die Onlineplattform Willhaben zu den Dauersiegern beim Award, den Great Place to Work jährlich an ausgezeichnete Arbeitgeber vergibt. Bereits zum neunten Mal in Folge wurde das Unternehmen heuer von den eigenen Mitarbeitern in der Mitarbeiterbefragung als Great Place to Work beschrieben.

Nun aber schafft es Willhaben erstmals auch in die europäische Bestenliste und landet in der Kategorie Kleine und mittlere Unternehmen (50 bis 500 Mitarbeiter) unter den Top-50. „Mächtig stolz“ auf das Team und über die Nominierung zeigte sich dementsprechend auch Willhaben-CEO Sylvia Dellantonio.

Eine Einordnung gab Doris Palz, Geschäftsführerin von Great Place to Work in Österreich: „Wir erkennen bei allen länderspezifischen Unterschieden in ganz Europa, dass Unternehmen, die wir für ihre vertrauensbildende Arbeitsplatzkultur auszeichnen, eine stärkere Motivation und Bindung der Mitarbeitenden, bessere Chancen auf dem Personalmarkt und größeren wirtschaftlichen Erfolg aufweisen.“

1,6 Mio. Mitarbeiter befragt

Insgesamt nahmen rund 2800 Unternehmen aus 19 europäischen Ländern an dem Benchmarking zur Arbeitgeberqualität teil. Mehr als 1,6 Millionen Beschäftigte wurden dafür ausführlich zur Qualität und Attraktivität ihres Unternehmens als Arbeitgeber befragt. Führungskräfte mussten im Kultur-Audit zudem Fragen zur Qualität, Vielfalt und Nachhaltigkeit der Maßnahmen und Instrumente ihrer Personalarbeit beantworten.

Österreich war bei der Award-Gala, die Donnerstag in Athen stattfand, mit acht Unternehmen vertreten: AbbVie (Österreich-Zentrale in Wien), SAS Institute Software (Wien), Mercedes-Benz Financial Services Austria (Salzburg), Bristol-Myers Squibb (Wien), Smith & Nephew (Schwechat), DHL Express (Guntramsdorf), EY Österreich (Wien) und Willhaben (Wien). (red.)

Studenten, macht euch weniger Druck

Round Table. Mit der Digitalisierung steigt der Anspruch an die Studierenden, interdisziplinär zu arbeiten. Breites Wissen und Leistung zählen, trotzdem sollten sie ihre Karriere entspannt angehen.

VON MICHAEL KÖTTRITSCH

Wer, bitte, soll das alles lernen? Das möchte man sich fragen. Denn im Jahr 2020 wird es nur noch 73 Tage (!) dauern, bis sich der Wissensstand in der Medizin verdoppelt. 2010 lag dieser Wert noch bei 3,5 Jahren. Um die Eingangsfrage zu beantworten: Das kann kein Mensch.

Diese Zahlen zeigen, was sich in den Life Sciences derzeit abspielt, zu denen etwa Medizin, Pharmazie, Biologie, Bio-Chemie, -Physik, -Informatik, Agrar- und Lebensmitteltechnologie sowie Ernährungswissenschaften zählen.

Welche Entwicklungen diese Dynamik bedingt, und was das für Studierende bedeutet, die in diesem Feld arbeiten möchten, diskutierten Melisa Gibovic-Danner (Head of Talent Acquisition, Boehringer Ingelheim), Alexandra Hilgers (Human Resources Director Austria, Shire), Thierry Langer (Professur für Pharmazeutische Chemie, Universität Wien), Gerald Strohmaier (Head of Human Resources, Valneva), Sabine Radl (Geschäftsführerin Sanofi-Aventis) und Ursula Schmidt-Erfurth (Vorstand der Uniklinik für Augenheilkunde und Optometrie, Med-Uni Wien). Die beiden Unis und diese Unternehmen sind Partner der Initiative „NaturTalente“ der Karriereplattform Uniport, die exzellente Studierende aus den Life Sciences mit potenziellen Arbeitgebern vernetzt.

► **Personalisiert, individueller.** Die Erkenntnisflut und die enorme Menge an (Gesundheits-)Daten befeuert eine Entwicklung in den Life Sciences: die Prävention wie die Therapie zu individualisieren und zu personalisieren. Sie erfordert daher Methoden, um mit den gewaltigen Datenmengen umgehen zu können. Das vorhandene medizinische Detailwissen könne man nicht mehr (auswendig) lernen, sagt Ursula Schmidt-Erfurth. „Man muss sich Mittel zu eigen machen, diese Dimensionen zu bewältigen.“ Künstliche Intelligenz und Algorithmen würden das sehr effizient erledigen. Ärzte müssten diese neuen Methoden verstehen: sonst „weiß der Arzt nichts und der Algorithmus alles“.

► **Demokratisch.** Die Digitalisierung führe im Idealfall auch zur

Demokratisierung der Life Sciences, indem Patienten dank neuer Wissenszugänge mündiger werden. Das aber sei kein leichtes Unterfangen, denn angesichts des verfügbaren Wissens sei es für Patienten erst recht wieder nicht einfach, relevante Informationen zu filtern. Auch hier sind die Unternehmen in nächster Zeit gefordert.

► **Vernetzt.** Diese Entwicklungsstränge stellen neue Anforderungen an (künftige) Mitarbeiter in diesen Bereichen. Die Vernetzung von Daten impliziere auch eine

Vernetzung der Menschen. Das heiße auch, sich nicht nur auf einen Fachbereich zu spezialisieren, sondern ein breites Verständnis zu entwickeln. Aber bitte nicht dadurch, zwanghaft ein zweites Studium zu inskribieren. Es gehe viel mehr um den generalistischen Denkansatz, sagt Thierry Langer, darum, „Zusammenhänge begreiflich zu machen. Spezialisierung kann immer erst on top erfolgen.“

► **Interdisziplinär.** Noch immer würden viele junge Menschen erst im Unternehmen lernen, in inter-

disziplinären Teams zu arbeiten. Dabei wäre gerade das universitäre Umfeld ideal, mit Studierenden anderer Fakultäten ins Gespräch zu kommen und zu fragen: Wie siehst du dieses oder jenes Thema? Und, sagt Gerald Strohmaier, „man muss beruflich nicht das machen, was man studiert hat. Oft versteht man andere Menschen besser, wenn man das angestammte Feld verlassen hat.“

► **Selbstverantwortlich.** Alexandra Hilgers appelliert daher an die Selbstverantwortung der Studierenden, sich stärker selbst zu organisieren, neugierig auf Fachfremdes zu sein: „Brecht aus den Bahnen aus. Traut euch, es anders zu tun, als wir es euch gesagt haben.“

► **Entspannt.** Leistung, im Studium wie im Job, ist wichtig. Aber auch, sich nicht selbst zu stark unter Druck zu setzen, schnell studieren zu müssen. Die Industrie erfordere das nicht unbedingt, sagt Melisa Gibovic-Danner. Es sei mitunter besser, statt mit 25 erst mit 27 in den Beruf zu starten und sich dafür selbst kennengelernt zu haben. „Das Gap-Year nach der Matura hat sich bei uns nicht durchgesetzt. Es wird als verlorene Zeit empfunden.“

► **Orientiert.** Dabei sei neben einer guten Ausbildung, Flexibilität und der Fähigkeit, strukturiert zu denken, auch die Bereitschaft wichtig, sich mit Begeisterung auf Neues einzulassen. Denn, sagt Sabine Radl, „die vorgezeichneten Karrierepfade gibt es nicht mehr.“ Karriere sehe heute überhaupt anders aus als früher: Wie auf einer Kletterwand gebe es manchmal auch Schritte zur Seite, um mehr Fertigkeiten und Fähigkeiten zu erwerben – nicht immer nur die Schritte nach oben.



Sabine Radl (Sanofi-Aventis), Gerald Strohmaier (Valneva) ...



Melisa Gibovic-Danner (Boehringer Ingelheim), Ursula Schmidt-Erfurth (Med-Uni Wien) ...



Alexandra Hilgers (Shire) und Thierry Langer (Uni Wien) diskutierten.

[Stanislav Jenis (6)]

BUSINESS GEDICHT

VON SUSANNE PÖCHACKER

Brainissagen

Hängen Sie doch einfach jede Woche neue Bilder auf in Ihrem Kopf.

Laden Sie sich Freunde zur Eröffnung ein und führen Sie durch Ihre Schau.

Denn Sie sind Kurator, Künstler und Kunstsammler Ihrer Wirklichkeit.

Vielleicht gibt es im Anschluss ein Buffet und Ihre Gäste diskutieren die präsentierten Positionen.

info@susannepoechacker.at

AUF EINEN BLICK

Das **Round-Table-Gespräch** fand im Rahmen der Initiative „NaturTalente“ der Karriereplattform der Universität Wien, Uniport, statt. Dieses Programm, an dem Uni Wien, Med-Uni Wien, Boehringer Ingelheim, Shire, Valneva, Sanofi-Aventis und Thermo Fisher Scientific beteiligt sind und das „Die Presse“ als Medienpartner begleitet, fördert den Austausch von exzellenten Studierenden aus den Life Sciences an der Universität Wien und der Med-Uni Wien mit potenziellen Arbeitgebern aus Industrie und Wirtschaft.