

KI kann den Menschen nicht ersetzen – emotionale Intelligenz ist entscheidend

Interview. Der Trend zur Digitalisierung ist nicht mehr aufzuhalten. Warum der Faktor Mensch dennoch ein wichtiger Erfolgsgarant ist, diskutiert Direktor Michael Miskarik mit Elfriede Herrgesell, Eigentümerin und Geschäftsführerin von telepower

Michael Miskarik: Sie haben vor mehr als 30 Jahren das Telefonmarketing nach Österreich gebracht. Wie kam es dazu?

Elfriede Herrgesell: Bereits vor der Gründung von telepower im Jahr 1992 hat mich das Telemarketing-Fieber gepackt. Es ist der persönliche Kontakt zu Menschen, die soziale Interaktion und die enorme emotionale Dimension, die mich inspiriert haben und welche dem Medium Telefon eine unglaubliche Kraft verleihen. Das haben auch die Unternehmen in Österreich sehr rasch erkannt. So konnten wir von Anfang an große Kund:innen von unseren Services überzeugen, was in den Folgejahren zu einem beachtlichen Wachstum geführt hat.

Was sind Ihre wertvollsten Erfahrungen aus dieser langjährigen Tätigkeit?

Die wichtigste Erkenntnis ist, dass Menschen nur bedingt durch Technik ersetzt werden können. Unbestritten haben moderne technische Anwendungen unsere Arbeitsweise in vielerlei Hinsicht beeinflusst und die Art der Kommunikation massiv verändert, aber all diesen Lösungen fehlt es an emotionaler Intelligenz. Das gilt auch für Tools auf Basis Künstlicher Intelligenz. Unsere Mitarbeitenden telefonieren den ganzen Tag mit Menschen. Dabei ist vor allem die soziale Interaktion wichtig. Und damit diese auch in schwierigen Situationen wertschätzend und konstruktiv erfolgt, braucht es eine große Portion soziale Intelligenz. Anrufer:innen sind heute wesentlich ungeduldiger als früher und mitunter sogar aufgebracht und verärgert. Unsere Agents werden daher speziell darauf geschult, in derartigen



telepower

Das Unternehmen betreut seit mehr als 30 Jahren Unternehmenskund:innen im Bereich Telemarketing und Telesales. Das **Produktportfolio** umfasst unter anderem Telefonverkauf, Terminvereinbarung, Marktforschung, Kundenakquise und -rückgewinnung sowie Inkasso, Mahnwesen, Datenaktualisierung und Hotline-Service. Mehr unter: www.telepower.at Telefon: +43 1 66571750

Respekt und Einfühlungsvermögen: In schwierigen und stressigen Situationen braucht es emotionale Intelligenz – die KI versagt hier

Situationen ruhig zu bleiben und die bestmögliche Lösung zu finden. Unsere Passion ist es, auch schwierige Telefonate mit Respekt und Einfühlungsvermögen zu erledigen.

telepower verfügt heute über drei Standorte. Warum ist es in einer digitalisierten Arbeitswelt noch wichtig, Präsenz zu zeigen?

In 30 Jahren hat telepower drei Standorte eröffnet und erweitert. Dies geschah nicht nur aufgrund des kontinuierlichen Zuwachses an Kund:innen und Projekten, sondern auch aus strategischen Gründen. Die Standorte ermöglichen eine optimale Ressourcennutzung, aber auch den Austausch von Ideen und den Transfer



Michael Miskarik, Direktor von HDI LEBEN Österreich



Elfriede Herrgesell, Eigentümerin von telepower

von Fachwissen. Darüber hinaus bieten sie Ausfallsicherheit, größere Flexibilität und einen wichtigen Benchmarking-Effekt zur Qualitätssicherung. Die Präsenz an mehreren Standorten erlaubt es uns somit, Synergien zu nutzen und den Kund:innenservice zu

verbessern, während gleichzeitig eine robuste Infrastruktur geschaffen wird, um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden.

Welche Rolle spielt dabei die Datensicherheit in Ihrer täglichen Arbeit?

Wir legen höchsten Wert

auf Datensicherheit und verfügen auch über hochqualifiziertes Personal. Zudem haben wir von Anfang an in innovative Technologie investiert. Das bedeutet, wir erstellen zum einen maßgeschneiderte Hard- und Softwarelösungen, und entwickeln zum anderen spezielle, projektspezifische Programme, die unsere Expert:innen nahtlos in die Systeme unserer Kund:innen integrieren können. Damit liefern wir nicht nur Produkte, sondern vollumfängliche Lösungen.

Gibt es für Sie Parallelen zwischen einem erfolgreichen Unternehmertum und einem erfolgreichen Vermögensaufbau?

Sehr viele sogar. Regelmäßige Kontrolle und indivi-

duelle Anpassung sind in beiden Bereichen wichtige Erfolgskriterien. Die wirtschaftlichen, aber auch die persönlichen Rahmenbedingungen verändern sich im Laufe der Zeit deutlich. Das wirkt sich mittelbar oder unmittelbar auch auf die jeweilige Bedarfssituation aus. Es ist daher notwendig, dass man Veränderungen im Auge behält, um rechtzeitig darauf reagieren zu können.

Besten Dank für die interessanten Einblicke in die Welt der Telefonie!

Im nächsten KURIER-Schwerpunktthema am 21. Oktober geht es um Unternehmertum und betriebliche Vorsorge.

HDI LEBEN
macht das Leben lebenswert

197 kcal LEBENSWERT

Versichern Sie, was sich im Leben lohnt.

www.hdi-leben.at | www.lebenswert.at | facebook.com/HDI.Lebenswert | linkedin.com/company/hdileben | instagram.com/hdi_leben