

# Hallo – ich bin der Neue!



Seit dem 15. März dieses Jahres ist es offiziell: Rüdiger Bohn ist neuer Managing Director bei Enghouse Interactive. „Mit Rüdiger Bohn haben wir eine erfahrene und bewährte Führungskraft gefunden, die alle Potenziale für eine erfolgreiche Unternehmensentwicklung ausschöpfen und Enghouse langfristig als Key-Player für Customer-Experience-Lösungen sowohl on premise als auch in der Cloud etablieren wird“, sagt Michael Stubbing, verantwortlicher Managing Director für Nord- und Zentraleuropa bei Enghouse Interactive. So weit zur offiziellen Verkündung. SQUT wäre aber nicht SQUT, wenn wir da nicht etwas genauer nachhaken würden. Das persönliche Interview mit Rüdiger Bohn über alte und neue Besen, die Zukunft des Customer Care und Freizeit, die nie Freizeit ist.

**SQUT: Glückwunsch erst mal zur neuen Position! Sind Sie schon richtig angekommen oder sortieren Sie noch Filofax und Visitenkarten neu?**

R. Bohn: (Lacht.) Nein, ganz sicher sortiere ich keine Visitenkarten oder entrümple den Terminplaner. Meine Kontaktdatenbank ist up to date und mein elektronischer Kalender ist offen für Termine.

Aber um Ihre eigentliche Frage zu beantworten, ja, ich bin bereits richtig angekommen und mittendrin im Geschehen. Das Enhouse-Team hat mich an allen Standorten sehr herzlich willkommen geheißen und mich sofort in das Tagesgeschäft einbezogen. Natürlich schwirrt einem bei so viel Input manchmal heftig der Kopf, aber das gehört nun mal dazu, wenn man so eine Rolle übernimmt.

**SQUT: Sie haben eine beeindruckende Vita: Ihre mehr als 25-jährige Branchenerfahrung umfasst unter anderem Managementpositionen bei Cisco und Verizon – inwiefern kommt bei Enhouse Interactive etwas Neues auf Sie zu?**

R. Bohn: Das Neue und Spannende ist, für ein Unternehmen von der Größe wie Enhouse zu arbeiten, das sich speziell in unserer Region in einem Transformationsprozess befindet. Das war zwar bei Cisco und Verizon bis zu einem gewissen Grad auch der Fall, geschieht aber bei diesen Big Playern auf eine ganz andere Art und Weise. Meine Möglichkeiten, Dinge zu beeinflussen, sind bei Enhouse logischerweise wesentlich größer als in den vorher genannten Unternehmen, und darauf freue ich mich.

**SQUT: Enhouse ist für Sie auch ein bisschen eine Rückkehr – Voxtron, eine Tochtergesellschaft der Enhouse Interactive, steht nicht zum ersten Mal auf Ihrer Visitenkarte ...**

R. Bohn: Das stimmt. Ich hatte das Glück, dass Ralf Mühlhoyer mich im Frühjahr 1999 anrief und fragte, ob ich nicht sein Vertriebsleiter bei Voxtron werden wolle. Ich hatte zwar keine Ahnung, was ein IVR-System ist, fand die Aufgabe aber ausgesprochen interessant und herausfordernd. Uns ist es dann gelungen, innerhalb kürzester Zeit Voxtron im Markt für Voicemail und Interactive-Response-Systeme zu etablieren, und wir haben 2001/2002 auch schon die ersten Schritte mit agenTel, der Keimzelle der heutigen VCC-Lösung gemacht. Es ist für mich also sicherlich gerade auch ein bisschen „back to the Roots“.

**SQUT: In sozialen Netzwerken, z. B. bei Facebook, sind Sie recht offen, posten auch mal Urlaubsfotos, private Dinge – ist Rüdiger Bohn ein „Chef zum Anfassen“? Offenes Büro? Handynummer allen Mitarbeitern bekannt?**

R. Bohn: Absolut, jeder im Unternehmen kann mich ansprechen, meine Tür steht im Normalfall offen und meine Mobilnummer steht für alle sichtbar im Directory.

**SQUT: Und was erwarten Sie von Ihren Mitarbeitern?**

R. Bohn: Ich trete Menschen mit Respekt gegenüber, bringe ihnen Vertrauen entgegen und bin offen für



Auf einem seiner Motorräder kann der Motorradfan den Alltag hinter sich lassen. Hier: seine Ducati Multistrada 1200 S. Zwei alte Yamaha FJ 1200 hat er sogar selbst restauriert.



„Etwas zurückgeben“ – privat engagiert sich R. Bohn seit Jahren für den Verein Lichtstrahl Uganda e. V. und freut sich über jede weitere Unterstützung ([www.lichtstrahl-uganda.de](http://www.lichtstrahl-uganda.de)).



Anregungen, Ideen und Kritik – positive wie negative. Genau das erwarte ich auch von meinen Mitarbeitern, weil ich überzeugt bin, dass sich auf diesen drei Säulen alles andere aufbauen lässt.

**SQUT: Alte Besen, neue Besen ... Auch wenn die neue Position in einem gesunden Unternehmen mit funktionierendem Team ist, will man ja auch mal die eigene Handschrift zeigen, oder? Was werden Sie – ohne Wertung – anders machen als Ihr Vorgänger?**

R. Bohn: Erst mal sind es meine Persönlichkeit und meine Art zu interagieren, die sicherlich eine Veränderung darstellen – Rüdiger Bohn ist nicht Ralf Mühlenhöver. Darüber hinaus ergeben sich durch die aktuellen Herausforderungen schon Dinge, die in Zukunft anders gemacht werden müssen – Organisationsstrukturen, Verantwortlichkeiten etc.

Ich lege sehr großen Wert darauf, eine „Enghouse“ in der Region zu bilden. Wir müssen den Mitarbeitern an unseren Standorten in den verschiedenen Ländern und Städten helfen, eine gemeinsame Vision zu etablieren, mit der sich alle identifizieren können.

**SQUT: Als Managing Director von Enghouse Interactive, einem Unternehmen mit 18 internationalen Niederlassungen, geht man wohl über „nine to five“ weit hinaus. Dennoch: Was machen Sie außerhalb des Büros? Oder sind Sie „immer im Dienst“?**

R. Bohn: Ich bin ganz klar nicht immer im Dienst, aber im Notfall immer für mein Team erreichbar. Da gibt es viele Dinge, die mir wichtig sind – Sport, Motorradfahren, Essen & Trinken, klassische Musik – aber eins steht für mich ganz klar im Vordergrund: meine Frau und meine Freunde. Dort finde ich Ausgleich, werde wieder geerdet, wenn ich mal etwas abgehoben habe, und kann meine Energiespeicher aufladen.

**SQUT: ... und Sie engagieren sich für den Verein Lichtstrahl Uganda e. V. – Warum gerade dieses Projekt und was genau tun Sie dort?**

R. Bohn: Zurückgeben ist für mich etwas sehr Wichtiges. Wir haben das Privileg, in einem Teil der Welt zu leben, dem es sehr gut geht. Daraus ergibt sich für mich eine Verpflichtung, Menschen zu helfen, denen es wesentlich schlechter geht als uns. Helfen vor Ort ist für mich der





CSF Immobilienservices hat sich auf die Bedürfnisse der Immobilienwirtschaft und die Mieterkommunikation spezialisiert. Wir betreuen namhafte Unternehmen der Immobilienbranche mit rd. 350.000 Wohneinheiten im gesamten Bundesgebiet. Daraus resultieren über 600.000 telefonische Kontakte pro Jahr. Somit sind wir ein wichtiges Bindeglied zwischen Mietern und Vermietern. Wir planen derzeit die Ausweitung und den Ausbau unserer Services an einem neuen Standort in Potsdam.

## Daher suchen wir eine(n): **Standortleiter(in)** zum Aufbau unseres DialogCenters in Potsdam

### *Durch Sie ...*

- werden Mitarbeiter zu Fans
- erkennen wir frühzeitig Entwicklungspotenziale und entdecken neue Märkte
- finden wir Kunden, die sich bei uns in guten Händen wissen
- werden vielfältige Services den Standort Tag und Nacht beleben
- erhält der Geschäftsführer ein monatliches Reporting
- werden 150 Kundenbetreuer zu Omnichannel-Dialog-Profis

### *Sie erhalten ...*

- wertvolle Unterstützung von einem motivierten Management-Team sowie zentrale Dienste aus den Abteilungen Vertrieb, Marketing, HR, Finanzen und IT
- sehr attraktive Büroräume für sich und Ihr Team
- eine perfekte überregionale Verkehrsanbindung
- ein attraktives Gehalt
- einen Dienstwagen gehobener Mittelklasse

### *Das bringen Sie mit:*

- abgeschlossenes Studium, bevorzugt Betriebswirtschaftslehre, oder vergleichbare Ausbildung in der Immobilienwirtschaft
- mindestens 5 Jahre Berufserfahrung als Führungskraft im Callcenter
- Vertriebsstärke, um unsere Kunden für uns und unsere Services zu begeistern
- analytische Denkweise und ein Händchen für Zahlen, Daten, Fakten
- Interesse an modernen Technologien und agiler Entwicklung
- Mut, neue Wege zu gehen

### *Wir:*

- erfassen keine Arbeitszeiten – unser Interesse gilt dem Ergebnis der Arbeit, nicht Zeit und Ort
- bieten maßgeschneiderte Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven in einem erfolgreichen Unternehmen

*Effiziente Mieterkommunikation*

beste Weg, das zu tun. Wenn Menschen in ihrer Heimat eigenständig ein halbwegs gutes Leben führen können, werden sie auch nie auf die Idee kommen, ihr Land zu verlassen. Dabei müssen wir ihnen helfen. Bevor ich jetzt politisch werde, unser Lichtstrahl-Uganda-Team freut sich über jede Art von Unterstützung!

**SQUT: Eines Ihrer Ziele bei Enghouse lautet: „das Lösungs-Portfolio optimal auf die Kundenanforderungen im digitalen Geschäftsalltag abstimmen“. – Da muss man ja heute schon eine Idee von übermorgen haben. Haben Sie die?**

R. Bohn: Ich habe die Idee, dass sich die Kommunikation und die Art, wie

wir zusammenarbeiten, weiterhin mit einer großen Geschwindigkeit verändern werden. Ich glaube zum Beispiel, dass es in zehn Jahren das klassische Smartphone nicht mehr geben wird. Es wird ersetzt durch an den Körper angepasste Sensorik und Visualisierung. Aber sehen Sie sich nur an, was Cisco und Microsoft schon heute in diesem Markt tun: Spark & Teams – diese Veränderungen sind enorm.

Das wird in vielen Bereichen fundamentale Neuerungen mit sich bringen und die Art der Zusammenarbeit sehr stark verändern. Nichtsdestotrotz werden nicht alle Unternehmen sofort solche Lösungen zum Einsatz bringen können oder wollen, und unsere Aufgabe ist es, eine Plattform zu schaffen, die sowohl mit den heutigen als auch den zukünftigen Anforderungen, basierend auf offenen Schnittstellen und Standards, umgehen kann. Hört sich einfach an, ist es aber nicht. ■



Diesen Schnappschuss fanden wir bei Facebook, wo R. Bohn auch mal private Einblicke gibt.

## Rüdiger Bohn in Schlagworten:

- Lesen: Buch oder E-Reader?** ..... **E-Reader.**
- Auto: SUV oder Cabrio?** ..... **SUV, das Rennrad braucht Platz.**
- Geldanlagen: konservativ oder mutig?** ..... **Beides.**
- Reisen: Bahn oder Auto?** ..... **Beides – wo es Sinn macht.**
- Urlaub: Ostsee oder Südsee?** ..... **Südsee.**
- Essen: Schnitzel mit Pommes oder Fusion-Kitchen?** ..... **Fusion.**
- Kommunikation: synchron oder asynchron?** ..... **Synchron.**
- Fachpresse: SQUIT oder ... - Ach Quatsch, natürlich SQUIT.** ..... **Ganz klar!**



Rüdiger Bohn

Seit März 2018 dieses Jahres ist Rüdiger Bohn Managing Director bei Enghouse Interactive. Der aus der Energieverwaltungs- und Systemtechnik stammende Sales-Spezialist verfügt über 25 Jahre Sales- und Managementenerfahrung für verschiedene technische Branchen, zuletzt bei Cisco und Verizon. Seine Freizeit nutzt Rüdiger Bohn für die Familie und sportliche Aktivitäten.