

25 Jahre „Sellbytel“: Eine Idee erobert die ganze Welt

Michael Raum gründete seine Firma mit 22 – heute 6500 Mitarbeiter

NÜRNBERG Vor genau 25 Jahren, am 1. September 1988, nahm in Nürnberg eine erstaunliche Erfolgsgeschichte ihren Anfang. In zwei kargen Büroräumen, mit nur zwei Mitarbeitern, startete der damals erst 22 Jahre alte Michael Raum, der gerade seinen Job

beim Bürogeräte-Hersteller Triumph-Adler aufgegeben hatte, seine Firma. Telefondienstleistungen hatte er im Angebot; und das zu einer Zeit, als noch kaum jemand wusste, was das eigentlich bedeutete.

Heute hat „Sellbytel“, wie er seine Firma damals nannte, rund 6500 Mitarbeiter an weltweit 37 Standorten (darunter 1700 in Nürnberg und Nürnberg, Stand April 2013), und der groß gewachsene, stets akkurat gekleidete Boss kennt wie dereinst nur eine Parole: „immer aufwärts. Wir wollen und müssen weiter wachsen“, sagt der Vater zweier Söhne (16 und 12) und einer Tochter (8). „Wir müssen immer neue Angebote entwickeln und so für unsere Kunden unentbehrlich werden.“ In Asien funktioniert dieses Rezept derzeit besonders gut: „Dort legen wir jedes Jahr um 100 Prozent zu.“ Und zwar beileibe nicht, wie es Callcentern gerne nachgesagt wird, mit stupiden Billig-Jobs.

Denn das Geschäftsprinzip von Sellbytel – seit 2006 eine 100-prozentige Tochter des amerikanischen Werbe-Riesen BBDO – ist anspruchsvoll. „Wir übernehmen Bereiche von Firmen, die diese auslagern wollen“, beschreibt Raum das, was seine Firma tut. „In der Regel begleiten wir den gesamten Verkaufsprozess, den Vertrieb und die technische

Hilfestellung, wenn der Kunde ein Problem mit einem Produkt hat.“ Konkret heißt das: Wer sich etwa einen Computer oder ein TV-Gerät kauft, damit ein Problem hat und die angegebene Service-Hotline anruft – der landet häufig nicht etwa beim Hersteller selbst, sondern bei einem speziell geschulten Sellbytel-Mitarbeiter.

Liebeserklärung an Nürnberg

Engste Kooperation mit dem Kunden ist dabei natürlich unerlässlich. Dafür lernt Sellbytel neue technische Produkte oft schon Jahre, bevor sie auf den Markt kommen, in- und auswendig kennen. In den Firmenzimmern werden Drucker und andere Geräte intensiv getestet – alles mit dem Ziel, dem Kunden schon beim ersten Hotline-Anruf die gewünschte Hilfe geben zu können. „80 Prozent der Fälle lösen wir sofort“, sagt Raum, weitere 15 seien es in der sogenannten zweiten Ebene, auf der IT-Profis arbeiten, „die ein noch tieferes Wissen haben. Nur in fünf von 100 Fällen sind wir gezwungen, zum Kunden zu fahren und das Produkt gegebenenfalls auszutauschen“.

Raum beschäftigt also zu meist hochqualifizierte Ex-

perten – und genau das ist zunehmend ein Problem. „Wir könnten viel schneller wachsen, wenn wir das nötige Personal bekämen“, sagte er jetzt im „Promiführstück“ von Charivari 98.6 (Sendetermin: Sonntag, 1. September, 10 Uhr). „Aber versuchen Sie mal, zum Beispiel in Russland Menschen zu finden, die deutsch, russisch und englisch sprechen und dazu noch ausgewiesene IT-Experten sind.“

Dennoch gelingt es dem Frühaufsteher (5 Uhr, ab 7 Uhr sitzt er am Schreibtisch), „in der Regel fünf neue Niederlassungen pro Jahr zu eröffnen“. Ein Geheimrezept für den Erfolg habe er nicht, sagt er: „Aber ich denke, ich habe ein ganz gutes Gespür für neue Geschäftsfelder und neue Mitarbeiter.“

Warum der Gastwirts-Sohn, der mit seiner Geschäftsidee die ganze Welt erobert, das Herz seiner Firma immer noch in Nürnberg schlagen lässt, erklärt er ungewöhnlich emotional – mit einer Liebeserklärung an seine Heimatstadt: „Ich bin Nürnberger und sehr heimatverbunden. Ich fühle mich wohl hier, kenne mich aus, schätze Nürnberg als sichere, überschaubare Stadt mit einem tollen Freizeit- und Kulturangebot. Ich wüsste nicht, wo man besser leben kann als hier.“

Jürgen Eisenbrand



„Promi-Führstück“ fürs Radio: Sellbytel-Gründer Michael Raum beim Interview mit Reporterin Petra Seel. Das Gespräch aus dem Art & Business-Hotel wird am kommenden Sonntag, 1. September, um 10 Uhr auf Charivari 98.6 ausgestrahlt.

FR-Kompakt

Blutspende-Termin

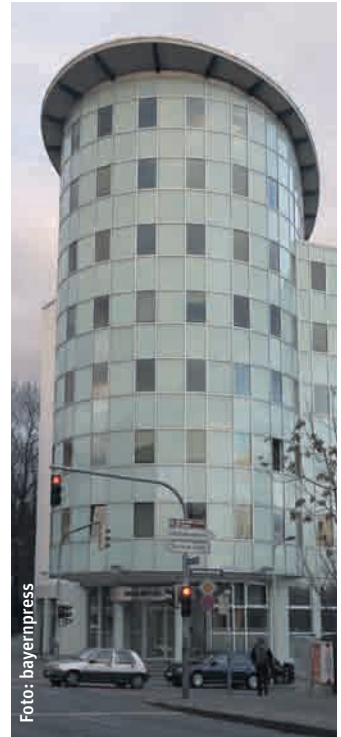
NÜRNBERG Am Dienstag, 3. September, findet von 15.30 bis 19.30 Uhr wieder ein Blutspendetermin mit Kinderbetreuung im Großen Rotkreuz-Saal in der Nunnenbeckstraße 47 statt. Bitte bringen Sie Ihren Lichtbildausweis oder den Blutspendepass mit.

Radrouten-Planer

NÜRNBERG Mehr als 3000 Fahrradtouren in ganz Deutschland inklusive ausführlicher Beschreibung, topographischer Karte sowie Radwegenetz, dazu ein Radroutenplaner für frei geplante Fahrradtouren – das alles bietet der neue „ADAC Fahrrad Tourenplaner Deutschland 2013“, der ab sofort als App für Android-Smartphones verfügbar ist. Ab sofort im Android-Store (<https://play.google.com/store/apps>), 4,99 Euro.

Eltern-Seminar

NÜRNBERG Die Erziehungs- und Familienberatung des Jugendamts bietet wieder ein Seminar für getrennt lebende oder geschiedene Eltern an. Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer lernen, ihrem Kind dabei zu helfen, die Trennung besser zu bewältigen. Die erste Gruppe beginnt am Donnerstag, 10. Oktober, von 17 bis 20 Uhr in der städtischen Erziehungs- und Familienberatung Mammuth in der Schoppershofstr. 25. Info/Anmeldung: 0911/ 376693.



Markante Architektur: die Sellbytel-Zentrale in Nürnberg an der Großweidenmühl-/Ecke Brückenstraße.



„Urlaubsfreuden mit den Ambiente Privathotels und dem Frankenreport“



„Urlaub auf Bayerisch“



Umgeben von den Nationalparks „Bayerischer Wald“ und „SUMAVA“ ist das Örtchen Lindberg ein attraktives Urlaubsziel für Naturliebhaber und sportlich Aktive im Bayerischen Wald. Kanu- und Mountainbiketouren, Naturparkbesichtigungen oder Klettererlebnisse im Hochseilpark sorgen in den warmen Jahreszeiten für Adrenalin im Blut.



Anreise ganzjährig

6 Tage (5 Nächte) im DZ inclusive:

- » 1x Begrüßungsdrink
- » 5x Frühstücks- & Abendbuffet
- » 1x Wellnessgutschein à € 20,-

- » 1x geführte Wanderung (Mi)
- » Live Musik mit Tanz (Do)
- » freie Nutzung der Badelandschaft

Kinder bis 11 J. frei im Zimmer der Eltern

VL-Nacht inkl. HP € 45,- p. P.

Buchung unter 09922/8530
info@sporthotel-ahornhof.de
www.sporthotel-ahornhof.de

Veranstalter: 6. Igel GmbH & Co. KG • Petersstraße 32/34 • D-04109 Leipzig

Reisepreis
p. P. im DZ
€ 179,-



„Schnuppertage im Chiemgau“



Rund um den Chiemsee ist eine traditionsreiche Kulturlandschaft mit hauptsächlich ländlichen Zügen zu finden. Acht Kilometer westlich des Chiemsees befindet sich das Örtchen Frasdorf. Die nähere Umgebung ist geprägt von sagenhaften Schlössern, eindrucksvollen Klöstern, sowie idyllischen Wiesen und Wäldern.



Anreise bis Ende September 2013

4 Tage (3 Nächte) im DZ Classic:

- » 3x reichhaltiges Frühstücksbuffet
- » 1x 3-Gang-Menü am Abend
- » 1x Lunchpaket f. Ihren Tagesausflug

- » eine Wanderkarte
- » kostenfreier E-Bike Verleih für einen Tag
- » Chiemsee-Alpenland-Gästekarte

VL-Nacht € 57,- p. P.

Buchung unter 08052/17970
info@karneronline.de
www.karneronline.de

Veranstalter: Koch GmbH & Co. KG • Nußbaumstraße 6 • D-83112 Frasdorf

Reisepreis
p. P. im DZ
Classic
€ 199,-



„Indian Summer - Kurztrip“



Neustadt am Rennsteig liegt mitten im Thüringer Wald, in einer Höhe von 805 Metern über dem Meeresspiegel. Nirgendwo können Sie dem Rennsteig näher sein, denn der bekannte Höhenweg verläuft mitten durch unseren Erholungsort. Ein besonderes Paradies für Wanderer und Naturfreunde – aber nicht nur. Herrliche Radwanderwege stehen Ihnen zur Verfügung.



Anreise September bis Ende Nov. 2013

3 Tage (2 Nächte) im DZ inklusive:

- 1x Begrüßungsgetränk
- 2x Schlemmer-Frühstücksbuffet

- 2x Abendessen in Form von Themenbuffets
- freie Nutzung v. Schwimmbad u. Dampfsauna
- 1x pflegende Fußpackung mit anschl. Fußmassage
- kostenfreie Vorführung i. d. Glasbläserei CIPIN (Mo. - Fr.)

VL-Nacht inkl. HP € 40,- p. P.

Buchung unter 036781/440
info@rennsteighotel-kammweg.de
www.rennsteighotel-kammweg.de

Veranstalter: Elfte-Immobilien-Grundstück-Entwicklungsgesellschaft-Leipzig mbH & Co. KG • Petersstraße 32/34 • D-04109 Leipzig

Reisepreis
p. P. im DZ
€ 99,-

Für alle Reisen gilt: Termine buchbar ab sofort und nach Verfügbarkeit, Feiertage ausgeschlossen! Eigene Hin-/Rückreise. Preise exklusive Kurtaxe. Programmänderungen vorbehalten. Einzelzimmerzuschlag, Kinderermäßigung und Verlängerungsnächte auf Anfrage. Kreditkartenzahlung gegen Gebühr. Komplementär für alle: Koch Verwaltungs GmbH • Petersstraße 32/34 • D-04109 Leipzig / Geschäftsführer H. Eberle

Bei Buchung angeben: FR-0813-APH-3