

# DER GRENZGÄNGER

 DORIS GOTTSTEIN PORTRAITIERT **BERNHARD EGGER**

■ Eines seiner Projekte schlägt derzeit besonders hohe Wellen. Es nennt sich «Kundenkontaktmanagement vom Contactcenter bis zur Kasse» – es ist komplex und kostete Bernhard Egger viel Zeit. Der Einsatz hat sich gelohnt: Bereits vier Mal konnte der Geschäftsführer Österreich und Schweiz des Spezialversandhändlers Walbusch Walter Busch AG dafür eine Auszeichnung entgegennehmen: in Deutschland den CCV Quality Award und den acquis CRM Best Practice Award, in der Schweiz den Swiss CRM Award und den Golden Headset Award in der Kategorie Innovation. Dabei stand der Zweiländer-Chef zwar im Blitzlichtgewitter, doch verweist er in den Medien lieber auf andere Erfolgsfaktoren wie etwa die Gemeinsamkeit im Team. Dass ein wegweisendes Projekt wie dieses glückt, bedeutet top down gesehen, dass zunächst – so wie bei Walbusch – der Kunde im Zentrum steht. Dass die Führungskräfte die absolute Kundenfokussierung mittragen und die Mitarbeitenden am Change Management mitwirken, ist genauso wichtig. Darüber hinaus muss das Miteinander und Füreinander, für das Walbusch steht, auch in der Kooperation mit den Software-Spezialisten von BSI stimmen, vor allem, wenn Prozesse, die ins CRM einfließen, komplett neu zu definieren sind.

«Die Kunden werden uns zeigen, ob wir wirklich alles richtig machen», sagte Egger bei der Verleihung des Swiss CRM Awards bescheiden. Im Zentrum sieht er sich nicht, denn das ist getreu dem Walbusch-Motto für die Menschen reserviert. Im Projektverlauf hat Egger, der 1994 als Assistent des österreichischen Geschäftsführers ins Unternehmen einstieg, ge-

lernt, wie wichtig es ist, alle Projektbeteiligten ins Boot zu holen. Und getreu dem Vorarlberger Sprichwort «Wir ehren das Alte und begrüßen das Neue» auch mal Bestehendes infrage zu stellen. Es ist eine gute Ergänzung zum überschaubaren Tätigkeitsfeld eines Geschäftsführers, auch wenn er gleich für zwei Länder aktiv ist. Im Bürokomplex in Widnau (SG), wo auf der zweiten Etage die aktuelle Modekollektion der Solinger Firma gezeigt wird, lenkt Egger die Geschicke des Spezialversenders in der Schweiz. Über dem Rhein, mit Sitz im vorarlbergischen Dornbirn, ist er zugleich für den Markt in Österreich zuständig.

Egger ist im wahrsten Sinn des Wortes ein Grenzgänger: Einerseits ist ihm das Menschliche wichtig. Getreu dem Firmenmotto zählt hier das faire Miteinander. Andererseits verwebt er gern Schnittstellen, liebt es, Gegensätze in Einklang zu bringen. Und überschreitet dabei auch gern einmal Grenzen. Ganz reale täglich, denn sein Schweizer Büro ist nur 15 Kilometer vom österreichischen entfernt. Gedankliche Barrieren überbrückt er schneller. Dabei hilft es dem Textilingenieur, der nach dem HTL-Studium die Modefachschule St. Gallen absolvierte, die Dinge von allen Seiten zu betrachten. Über die Schnitttechnik kam er in die Produktion und über die englische LC Stores in den Versandhandel – ein stringent am Textilien orientierter Berufsweg, auf dem er seinen Prinzipien treu blieb: Einmal Begonnenes auch konsequent abzuschließen, Erfolge zu teilen, respektvoll mit Kunden und Mitarbeitenden umzugehen. Dies alles sind nicht nur Werte, die gut zu Walbusch passen. Sie spiegeln sich auch im Budo-Sport wider, mit dem Egger in der Freizeit einen Kontrapunkt zum Intellektuellen setzt. Denn bei Aikido üben Angreifer und Verteidiger gemeinsam, die gegnerische Kraft zum eigenen Vorteil zu nutzen. Die defensive japanische Kampfkunst hilft, die Kontrolle zu behalten, den Kopf zu leeren und die eigene Mitte zu finden. Sie schult den Charakter genauso wie Eggers zweites Steckpferd, die Pfadfinder, denen er über die Jahre treu blieb. Letztlich fördern sie neben der Flexibilität auch den Teamgeist und vermitteln emotionale Intelligenz. Und sein drittes Hobby, die Musik, bringt ihn mit Menschen zusammen. Glanzvolle Auftritte sucht er damit nicht. Sie bleiben fürs Kundenkontaktmanagement reserviert. Das Erfolgsprojekt ist zwar abgeschlossen. Doch das CRM wird weiter optimiert. ■



**Name:** Bernhard Egger  
**Jahrgang:** 1966  
**Firma:** Walbusch Walter Busch AG  
**Funktion:** Geschäftsführer  
 Österreich und Schweiz  
**Familie:** verheiratet, zwei Kinder  
**Hobbys:** Aikido, Pfadfinder, Musik