

Carsten Schloter

Nicht träumen - handeln

Wer langfristigen Erfolg will, muss der Umwelt Sorge tragen. "Das rechnet sich", so Swisscom-Boss Carsten Schloter.



Sie haben einen Verhaltenskodex, der mit den Worten endet: «Ich bin Swisscom.» Ist das Aufsagen von Mantras eine neuzeitliche Managementmethode?

Nein, das hat nichts damit zu tun. Die Worte auf Papier sind wertlos. Wichtig ist der Prozess, wie dieser Kodex entstanden ist und wie wir ihn leben. Wir wollen und brauchen ein Wertesystem für das ganze Unternehmen, für sämtliche über 16 000 Mitarbeitenden. Und wir wollen, dass dieses Wertesystem im Alltag untereinander und insbesondere gegenüber unseren

powered by:

GRUEN

Kunden gelebt wird.

Und konkret heisst das?

Unser wichtigstes Ziel ist die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden. Das ist Swisscom. Ich gebe ein Beispiel: Jedes bei uns gekaufte Handy hat eine Garantie von 24 Monaten. Kommt ein Kunde im 26. Monat mit einem Natel, das im 23. Monat kaputtging, er aber nicht vorher vorbeikommen konnte – dann wird dieses Natel ersetzt. Wenn das in allen Swisscom-Shops der Fall ist, dann wird unsere Firmen-Philosophie gelebt.

Kundenservice sollte doch selbstverständlich sein?

Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin befindet sich immer in einem Zielkonflikt zwischen Qualität für den Kunden und Kosten für das Unternehmen. Mit unserer Unternehmens-philosophie legen wir den Schwerpunkt eindeutig auf Qualität und Service. Dazu gehören sowohl unsere Help-Point-Kurse (weniger Geübte erlernen den Umgang mit Handy und Internet) wie auch die Aktion Schulen ans Internet, mit der wir die Medienkompetenz der Kinder fördern wollen.

Das ist dann nachhaltige Kundenpflege?

Nachhaltigkeit bezieht sich auf die drei Bereiche Ökologie, Ökonomie und Soziales. Diese Aspekte wie auch die Kundenzufriedenheit haben nur eine geringe Bedeutung in Unternehmen, in denen das Management auf sehr kurzfristige Ziele ausgerichtet ist. Dort zählt nur der mittelbare finanzielle Profit. Will man hingegen ein Unternehmen langfristig erfolgreich führen, muss man diese Aspekte einbeziehen. Die Finanzkrise ist ein gutes Beispiel – hier wurde nicht nachhaltig gearbeitet, es ging primär um schnelle Gewinne. Die Folge davon ist, dass die Politik eingreift und Schranken setzt. Ich finde, als Unternehmen sollte man sich so verhalten, dass die Politik nicht eingreifen muss.

Die Swisscom wurde als erstes Telekom-Unternehmen der Welt nach der ISO-Umweltnorm zertifiziert, hat ein hohes Rating bei nachhaltigen Unternehmen und ist mit 13 Millionen Kilowattstunden die grösste Bezügerin von Wind- und Sonnenenergie. Sie wollen sich noch weiter verbessern. Wie?

Wir und unsere Kundinnen und Kunden verbrauchen allein durch die modernen Technologien immer mehr Strom. Die Geräte werden leistungsfähiger und intensiver genutzt. Wir müssen also sowohl bei den Geräten als auch den Anlagen ansetzen. Mit dem Projekt Mistral kühlen wir beispielsweise die Telefonzentralen neu mit Aussenluft statt mit Klimaanlage. Swisscom ist damit Pionier und wurde ausgezeichnet. Zudem wollen wir die warme Abluft vermehrt zur Gebäudeheizung verwenden. Auch bei den Geräten setzen wir an: Mit Zulieferfirmen zusammen wollen wir beispielsweise den Energieverbrauch von Routern, Set-Top-Boxen oder Telefonen senken.

Und das rechnet sich?

Wollen wir nachhaltig sein, müssen wir langfristig denken: in Zeiträumen von sieben bis zehn Jahren. Aber wir sind überzeugt, dass es sich über diese Zeit auszahlt – wir sind schliesslich nicht Ideologen, sondern Unternehmer.

Sie haben eine relativ junge Belegschaft. Kommt da auch Druck von unten, um umweltbewusst zu handeln?

Ja, und auch das Engagement ist gross. Wir hatten einen Mitarbeiteranlass zu Nachhaltigkeit, und ich habe sehr viele positive Reaktionen erhalten. Jedes Jahr installieren Lehrlinge auf einem

Swisscom-Gebäude eine Solaranlage, und mit einem internen CO₂-Monitor kann jeder seine Emission gezielt senken.

Immer mehr Unternehmen haben das begriffen ...

... aber bei uns ist es nicht einfach ein PR-Gag. Es ist ein permanenter Prozess, und schöne Worte sind nicht genug. Man muss es auch tun.

Der WWF hat ausgerechnet, dass mit neuen Arbeitsmodellen viel CO₂ eingespart werden kann: Mit zehn Arbeitnehmern, die auch von zu Hause aus arbeiten, kann pro Jahr der CO₂-Ausstoss von vier Fahrzeugen eingespart werden.

Die Breitbandtechnologie, in die die Swisscom intensiv investiert, wird es ermöglichen, dass künftige Computer keine Programme mehr auf der Harddisc haben, sondern diese auf dem Server nach Bedarf abgerufen werden können. Damit sinkt der Energieverbrauch der Geräte um ein Vielfaches, und sie werden auch langlebiger. Zudem wird das Arbeiten von unterwegs und an unterschiedlichen Orten viel einfacher. Klar, dass dann der Energieverbrauch der Zentralen und Breitbandnetze steigt, aber mit den oben skizzierten Lösungen versuchen wir auch da, den Energieverbrauch auf ein Minimum zu reduzieren.

Welcher Bereich ist der grösste Umweltsünder?

Die Fahrzeugflotte. Ein Teil der Autos wurde bereits durch Gas- und Hybridfahrzeuge ersetzt. Die Hälfte der Flotte besteht zudem aus Fahrzeugen der Effizienzkatgorien A und B. Wir arbeiten auch mit einem Schweizer Unternehmen zusammen, um Elektrofahrzeuge mit Solarenergie zu entwickeln.

Was fahren Sie für ein Geschäftsauto?

Seit Kurzem einen VW Scirocco, 1,8 Diesel, der pro hundert Kilometer rund fünf Liter verbraucht.

Nicht sehr umweltbewusst ist, dass die Swisscom pro Jahr Tausende von Gratis-Natels verschenkt.

Das stimmt, wir machen viele Dinge gut, und in einigen Dingen wie den Gratis-Handys sind wir nicht sehr nachhaltig. Wir könnten jetzt beispielsweise mit den Mitbietern eine Absprache treffen, dass wir aus Nachhaltigkeitsüberlegungen keine Gratis-Geräte mehr abgeben. Aber dann würde die Wettbewerbskommission wegen unerlaubter Absprachen eingreifen. Es gibt aber Länder, wo diese Quersubventionierung zur Abgabe von Gratis-Handys verboten ist. Uns kostet das pro Jahr immerhin mehrere hundert Millionen Franken, und über die Gebühren zahlt es ja der Kunde.

Mit jedem verschenkten Natel landet ein anderes im Papierkorb ...

... wenn man es nicht im Swisscom-Shop abgibt. Wir sammeln jährlich acht Tonnen Handys, die wir entweder für den Wiedergebrauch abgeben oder umweltgerecht entsorgen.

Weiterer Makel in der Nachhaltigkeitsbilanz sind die Natel-Antennen, die elektromagnetische Strahlen abgeben. 65 Prozent der Bevölkerung erachten diese Strahlung als gesundheitsgefährdend.

Der Grenzwert für die Strahlung der Antennen liegt in der Schweiz zehnmal tiefer als in anderen Ländern. Tatsache ist, je mehr wir mit dem Handy telefonieren, umso mehr Strahlung verursachen wir. 70 Prozent der Handy-Gespräche werden in geschlossenen Räumen geführt. Bei der Strahlung muss man zudem wissen: Je schwächer die Leistung der Antenne ist, desto

stärker ist die Strahlung am Endgerät. Deshalb gibt es auch immer mehr Handys mit Kopfhörern.

Sparen könnte man auch im Flugverkehr, wenn Sitzungen per Videokonferenz abgehalten würden.

a, wir haben ein Sitzungszimmer mit der modernsten Form der Videokonferenz: Die Teilnehmer sitzen an einem halbrunden Tisch, der Bildschirm vorne umfasst die ganze Wand. Früher sah man bei Videokonferenzen nur eine Person, das war unbefriedigend. Bei harten Verhandlungen ist es wichtig, alle Teilnehmenden zu sehen, damit man aus den Augenwinkeln auch die beobachten kann, die nicht sprechen. Genau das ist nun möglich. Wir bewerben das bei den Firmenkunden aktiv.

Swisscom hat mit Bertrand Piccards Projekt Solar Impulse eine Partnerschaft. Sie entwickeln für sein Solarflugzeug extraleichte Kommunikationsgeräte und ein Tool, mit dem wir das Projekt verfolgen können. Was haben Sie davon?

Bertrand Piccard will 24 Stunden in der Luft bleiben und dazu nur die Energie der Sonne nutzen. Das bedeutet, dass er nur zwölf Stunden Sonne hat und die Energie für die zweite Hälfte speichern muss. Das ist das Perpetuum mobile! Das wird die Welt verändern. Eigentlich sollten wir unseren Kindern eine bessere Welt hinterlassen. Bis anhin hat das keine Generation geschafft. Wir hinterlassen einen immer grösseren Schuldenberg, der das Wirtschaftswachstum nur künstlich stützt, bis keiner diese Schulden mehr bezahlen kann. Wir hinterlassen ein geopolitisches Pulverfass mit dem Nord-Süd-Gefälle und eine Erde, die ökologisch immer stärker belastet ist. Wenn Bertrand Piccard Erfolg hat, ist das ein unglaublich starkes Symbol made in Switzerland, dass es auch anders geht. Und dass neue Wege möglich sind und es sich lohnt, den Mut aufzubringen, diese Wege zu beschreiten ...

Autor: Monique Ryser

20.01.2010 15:56