

Red Table Talk

Elke Schaffer

Director Customer Service & Sales, A1 Telekom Austria AG
CEO wedify GmbH





Elke Schaffer

Director Customer Service & Sales, A1 Telekom Austria AG

Mehr als **20 Jahren** bin ich in der Telekommunikations-Branche mit großer Hingabe als Führungskraft tätig

Seit **2015 Director Customer Service & Sales**

A1 Telekom Austria AG ~1.000 Mitarbeiter:innen – 30k Kundenkontakte/Tag

Seit **2019 CEO** der 100% Tochter **we.dify**, der A1 Telekom Austria AG
~ 300 Mitarbeiter:innen



Wie die Krise unsere Arbeitswelt verändert

Der **Wettbewerb** wird **globaler, offener & intensiver**

Geschäftsmodelle & Strategien werden **digital neu erfunden** und **gedacht**

Push der **Digitalisierung & Automatisierung**
– aus Kundensicht ist **Service** nur **ein Klick** entfernt

Menschen für ein **Unternehmen** zu **begeistern**

Wissen und **Daten** wachsen **exponentiell**

Flexible Arbeitsplätze sind state of the art. **Digitale Führung** ist mit der Nutzung neuer **Techniken, Tools** verknüpft, sowie mit Führung von Menschen die **räumlich** voneinander **getrennt** sind

Leadership ist im Wandel

Vor der Krise

Traditioneller Führungsstil - hierarchisch

Persönliche Führung **face2face**

Klare Abgrenzung zw. **Beruf & Privatleben**

Rhetorische Fähigkeiten – allgemeine Kommunikation

Führung durch **Kontrolle**

Überflutung von Informationen

Entwicklung in der Krise

Begleiter, Mentor & **Vertrauensperson**

Digitale Führung **mit der Nutzung** neuer Techniken, Tools & Medien

Auflösung von Grenzen – **Work Life Balance**

Bedachter, aktives zuhören & **ausgeprägte Soft Skills**

Output orientiert & **Vertrauen**

Wesentliche Information - **laufend**

Kriterien der letzten 24 Monate für erfolgreiches Leadership

Selbstreflexion & Resilienz

Die **Liebe** zum **Menschen**

Sinn stiften

Offenheit zur **Transformation**

Den **Willen**, **erfolgreich** zu **sein**

Entscheidung treffen ohne ausreichend Hintergrund

Mut & Risikobereitschaft

Krisen bieten neue Chancen & Möglichkeiten

Meine Learnings & Erkenntnisse

Mit einer **Vision vorausgehen**, das Team & Unternehmen für die Idee immer wieder **aufs Neue begeistern**

Zeit zum Reflektieren einplanen

Immer den **richtigen Medien-Mix** im Auge behalten
Daten basierend arbeiten & entscheiden

Unsere **Wertehaltung entscheidet** wie wir in Krisen reagieren

Es **steht & fällt** mit der **Kommunikation** (individuell & täglich)
Reflexionsrunden & Feedback

Entwicklungspotential meiner Mannschaft – **die richtigen Personalentscheidungen**

Danke

Elke Schaffer

Director Customer Service & Sales, A1 Telekom Austria AG
CEO wedify GmbH

