

# Auf allen Kanälen

Charles Schmidt vertritt einen Milliarden-Konzern im Internet

**Neutraubling** – Als Charles Schmidt noch rauchte, ging er regelmäßig vor die Tür, zündete sich eine Zigarette an, wischte mit der anderen Hand über den Bildschirm seines Smartphones und stöberte im Internet. Mittlerweile raucht Schmidt nicht mehr. Aber draußen steht er immer noch. Anders als die Zigaretten lässt ihn das Netz nicht mehr los. Seinen Arbeitgeber wird das freuen. Denn Schmidt ist Social Media Manager von Krones in Neutraubling bei Regensburg und vertritt seine Firma im Internet auf sämtlichen Kanälen.

Charles Schmidt ist kein Mann der leeren Phrasen. Manchmal beantwortet der 43-Jährige Fragen mit einem einzigen Wort. Doch das ist nur sinnvoll für jemanden, der sich regelmäßig in 140 Zeichen ausdrücken muss. Der auch Menschen erreichen will, die im Internet nur die ersten Sätze eines Textes überfliegen. 140 Zeichen, sogar kürzer als eine SMS – das ist Twitter, wo Benutzer Botschaften lesen und ihre eigenen in die Welt setzen. Die längeren Texte finden sich in sozialen Netzwerken wie Facebook oder Xing. Und dann gibt es noch Youtube mit seinen rund 600 Krones-Videos.

## WAS MACHT EIGENTLICH ...

### ein Social Media Manager?

Berufe verändern sich oder bekommen neue Namen.

SZ-Serie, Teil 7

All diese Plattformen füllen Schmidt und zwei seiner Kollegen mit Inhalten. Sie schreiben auf Twitter, laden Bilder auf Facebook hoch, Videos auf Youtube. „Die Pressestelle spricht für das Unternehmen. Wir sprechen darüber“, sagt Schmidt. Obwohl Krones auch Firmen-Accounts betreibt, wird er häufig direkt angeschrieben. Er gibt der Firma ein Gesicht. „An einen Menschen tritt man eher heran als an eine Marke“, erklärt Schmidt. Während er erzählt, klingelt im Hintergrund sein Computer bei jeder neuen Nachricht. Er klingelt alle zehn Sekunden.

Schmidt ist „ein Kind von Krones“, wie er sich selbst nennt. Seit 26 Jahren dabei, seit 23 Jahren in der Unternehmenskommunikation. Er hat das Projekt Social Media Anfang 2010 gestartet. Erst die Videos auf Youtube – eine eigene Filmabteilung

hat Krones seit den Achtzigerjahren. Später dann Nachrichten und Profile auf allen wichtigen Seiten im Netz sowie eine Infobroschüre für Mitarbeiter. Die Firma wirbt mit Dialogstärke. „Und wenn wir das behaupten, müssen wir es auch beweisen.“ Eine feste Strategie aber gab es nicht, als Krones den Schritt in die sozialen Medien wagte. „Wir haben gesehen, dass es die Kanäle gibt und dass dort über uns gesprochen wird. Wir wollten es ausprobieren.“

### Nutzer im Netz erwarten eine Antwort binnen weniger Minuten

Das Besondere daran: Die Krones AG ist ein Milliarden-Konzern, verkauft weltweit Abfüll- und Verpackungsmaschinen. Die Geschäfte aber werden mit anderen Firmen gemacht, ein Endverbraucher fehlt. Welche Vorteile bringt es also, im Internet allgegenwärtig zu sein? „Durch Social Media kennen uns mehr junge Menschen“, weiß Schmidt. Da diese Bewerber eher Internet als Zeitung nutzen, finden Stellenanzeigen schneller ihr Ziel. Gleichzeitig kann sich Krones mit den Mitarbeitern vernetzen und diese an sich binden.

Einige der 10 000 Mitarbeiter diskutieren auch über den Arbeitgeber. Im besten Fall greift Charles Schmidt nicht mehr ein. Ist es doch einmal nötig, muss sich der Social Media Manager im Konzern auskennen, muss die richtigen Ansprechpartner finden. Und das schnell. Denn im Internet erwarten viele Nutzer eine Antwort binnen weniger Minuten. Gibt Krones Quartalszahlen heraus, haben nach einer halben Stunde schon 20 Nutzer die Meldung auf Twitter verbreitet. Täglich bekommt Schmidt E-Mails von Studenten, die für ihre Abschlussarbeit mehr über den Konzern und soziale Medien erfahren wollen.

Bei so vielen Reaktionen und Anfragen sollte die Arbeit vor allem Spaß machen, betont er. Während Stellenangebote für Social Media Manager gerne Studiengänge wie Kommunikationswissenschaft betonen, stehen diese für ihn an zweiter Stelle. Wichtiger sei, zu filtern: „Was darf ich kommunizieren und was nicht?“ Privates und Geschäftliches vermische sich da schnell. Abschalten könne er bis heute kaum.

Am Abend versucht Charles Schmidt es trotzdem manchmal. Wenn er nach Hause kommt, schreibt er auf seinem Twitter-Profil noch kurz „Home Sweet Home“. Danach ist es still. Für ein paar Stunden jedenfalls.

TOBIAS BRUNNER



Charles Schmidt, 43, der sich selbst „ein Kind von Krones“ nennt, startete Anfang 2010 das Projekt Social Media in dem Neutraublinger Unternehmen.

FOTO: BRUT

# Zum Eingewöhnen

Diane Klein hilft Firmenmitarbeitern nach einem Umzug

**Passau** – Es war eine Wohnung in bester Lage, die Diane Klein für den Wissenschaftler aus Indien und seine Ehefrau ausgesucht hatte. Großer Garten, der Kinderspielplatz zu Fuß erreichbar. Doch als die Frau ihr neues Zuhause zum ersten Mal sieht, erstarrt sie. „Ich werde hier sterben. Ich spüre schlechtes Karma“, bricht es aus ihr heraus. Was für viele Deutsche ein Traum im Grünen wäre – für sie ist es ein Albtraum. Zuvor hatte die Familie im belebten Zürcher Bahnhofsviertel gewohnt, wo im Minutentakt die Trambahnen vorbeidonnern. Diane Klein musste ihre Suche von vorn beginnen.

Sich immer wieder neu auf Menschen einzulassen, gehört für Klein zum Alltag. Denn die 54-Jährige ist Relocation Consultant bei der Icunet.AG in Passau. Erst 2001 in einer noch jungen Branche gegründet, zählt die Firma inzwischen zu den Marktführern in Deutschland. Unter Kleins Kunden finden sich 25 deutsche Dax-Unternehmen, darunter BMW, Siemens oder Adidas. Wann immer eine dieser Firmen Fachkräfte aus dem Ausland nach Deutschland holt, ist Diane Klein gefragt: Meist spricht sie etwa zwölf Wochen vor dem Umzug

## WAS MACHT EIGENTLICH ...

### ein Relocation Consultant?

Berufe verändern sich oder bekommen neue Namen.

SZ-Serie, Teil 4

zum ersten Mal mit dem Mitarbeiter. Mit nur wenigen Telefonaten und E-Mails muss sie Wünsche und Vorlieben erspüren und die passende Wohnung finden. Gemeinsam mit dem Klienten besucht sie später Behörden, hilft ihm, sich an die neue Heimat zu gewöhnen – das sogenannte interkulturelle Training. „Die Menschen sollen so schnell wie möglich ankommen. Und sie wollen wissen, wie man hier lebt“, sagt Klein.

In ganz Deutschland betreut die gebürtige US-Amerikanerin Führungskräfte aus ihrem Heimatland sowie aus China oder Indien. Ihre Arbeit richtet sich dabei stets nach dem Paket, das ein Unternehmen bei der Icunet.AG gebucht hat. Die Kosten dafür reichen von 1000 bis 10 000 Euro. Mal sind es nur Wohnungssuche und Behördengänge. Mal ist es ein „Orientierungsservice“, der bis zu drei Monate nach dem Umzug dauern kann. In dieser Zeit sei die Gefahr besonders groß, dass jemand Heimweh bekomme, erklärt Klein.

Von der ersten Minute an geht es deshalb um Vertrauen. Vertrauen in eine neue



Diane Klein ist als Kind mit ihren Eltern selbst oft umgezogen. FOTO: OH

Umgebung – aber besonders Vertrauen in den Consultant. Denn wie kaum ein anderer kennt Klein das Privatleben ihrer Klienten, die Allergien der Kinder, das Einkommen, Pässe. Und gerade weil Empathie, Landeskunde und ein gutes Netzwerk gefragt sind, gibt es keine feste Ausbildung für den Beruf. Was ein Berater vor allem braucht, ist Lebenserfahrung. „Für viele bin ich der erste Kontakt, vielleicht sogar der erste Freund“, sagt Klein. Schon als Kind ist sie oft mit ihren Eltern umgezogen, ging zum Militär, studierte Sprachen. Später machte sie sich in Deutschland selbständig, reiste häufig nach Skandinavien oder Asien. Eine Vita, die sich so bei vielen Kolleginnen finden lasse. Klein spricht bewusst von der weiblichen Mehrzahl. Denn etwa 80 Prozent der Consultants seien Frauen, schätzt sie. Und rund 90 Prozent aller Berater zudem Freiberufler. Nicht wenige Frauen hätten einst eine Auszeit genommen, um den Ehemann ins Ausland zu begleiten. Mit internationaler Erfahrung stiegen sie anschließend in einen neuen Beruf ein. Aber in Zeiten, in denen das tradierte Rollenverständnis bröckelt, entdecken auch immer mehr Männer die Branche für sich.

Klein selbst arbeitet seit neun Jahren als Relocation Consultant. Meist betreut sie vier Klienten gleichzeitig. Morgens telefoniert sie nach China, abends in die USA. Zwar muss sie nicht rund um die Uhr erreichbar sein – die Icunet.AG hat eine zentrale Hotline für Notfälle. Aber sie vermittelt dennoch immerzu zwischen allen Beteiligten. Diane Klein stört das jedoch nicht. Ihre Arbeit entschädige sie für den Aufwand, sagt sie. „Es ist erfüllend, wenn jemand glücklich ist.“ Wie im Fall des indischen Ehepaars, das lieber in einem hektischen Stadtteil leben wollte: Am Ende fand die Beraterin auch für sie die passende Wohnung. Direkt neben einer Straßbahn. TOBIAS BRUNNER



Wenn Familien mit Kind und Kegel wegen eines Arbeitsplatzwechsels umziehen müssen, dann sind sie für professionelle Betreuung dankbar. FOTO: OLIVER STRATMANN/DAPD

# Zum Schutz der Natur

Thorsten Grantner überprüft die Qualität von Umweltberichten

**Bad Abbach** – Thorsten Grantner kennt die Zweifler nur zu gut. Wenn es um seine Dienste geht, fallen in den Chefetagen häufig die gleichen Klischees: Das ist zu teuer, zu bürokratisch und bringt sowieso nichts. „Oder sie denken gleich an irgendetwas Esoterisches“, sagt Grantner. Und das nur wegen eines Namens: Öko-Audit-Verordnung. Dabei wurde Grantners Beruf eigens für diese Umweltprüfung erfunden. Umweltgutachter heißt der, so schreibt es das deutsche Gesetz vor. Aber manche bezeichnen Grantner auch schon mal als „Environmental Verifier“.

1993 beschloss die Europäische Gemeinschaft unter dem Namen „Eco-Management and Audit Scheme“ besagte Verordnung einzuführen, kurz EMAS. Firmen können sich damit verpflichten, ihre Umweltsleistung zu verbessern und einmal pro Jahr einen Bericht zu veröffentlichen. Umweltgutachter prüfen diese Erklärung: Wurden alle Vorschriften eingehalten? Stimmen die Zahlen? Ist alles korrekt, unterschreibt der Gutachter, die IHK verleiht dann die EMAS-Urkunde. Zu den bekanntesten Firmen in Bayern mit Zertifikat zählen BMW, Audi oder Schaeffler.

## WAS MACHT EIGENTLICH ...

### ein Environmental Verifier?

Berufe verändern sich oder bekommen neue Namen.

SZ-Serie, Teil 5

Seit 1993 kamen weitere Gesetze für Gutachter hinzu: etwa den Handel mit Emissionszertifikaten für gültig erklären. Oder prüfen, ob jemand das Erneuerbare-Energien-Gesetz einhält und ihm damit bestimmte Stromvergütungen zustehen. Grantner selbst hat sich spezialisiert. 2009 gründete er seine Firma Omnicert in Bad Abbach bei Regensburg. Inzwischen zertifizieren er und seine 17 Mitarbeiter rund 30 Prozent aller Biogasanlagen in Bayern. EMAS aber bleibt für ihn die Königsdisziplin. „EMAS ist nicht nur reden, sondern liefern“, sagt der 36-Jährige entschlossen.

Freilich gebe es weitere Normen für den Umweltschutz, die er begrüße. Doch viele seien in EMAS enthalten. Wie die Vorgabe, ein Umweltmanagementsystem einzuführen. Und sie verpflichten in der Regel nicht, am Ende bessere Werte vorzuweisen. Grantner spricht von „weichgespülten Varianten“. Ein Vergleich: Wer in der Schule plötzlich eher als sonst für Prüfungen lernt, verfeinert zwar sein System. Bekommt er danach aber die gleichen Noten, hat er sein Ergebnis nicht verbessert. EMAS fordert effektives Lernen und besse-



Thorsten Grantner hat sich als Umweltgutachter selbständig gemacht. FOTO: BRUT

re Noten – System und Zahlen, etwa spezifischen Wasserverbrauch und Abfall zu senken. Bei seinen Audits misst Grantner die Firmen deshalb auch an ihren Versprechen der vergangenen Jahre.

Und obwohl bei einem Mittelständler rund drei Monate bis zum Zertifikat vergangen, lohne es sich. Was viele nicht sehen: Wirtschaftlichkeit heißt nicht nur, die Umwelt zu schonen. Es bedeutet auch, die eigenen Kosten zu senken. Denn die Firmen müssen für ihren Bericht jeden Arbeitsschritt durchleuchten, den Energieverbrauch pro Euro Umsatz ermitteln, die Ausgaben zählen. „Will ich in zehn Jahren noch schwarze Zahlen schreiben, muss ich das sowieso machen“, ist sich Grantner sicher. Gleichzeitig sei es ein positives Signal an die Mitarbeiter: „Wer EMAS einführt, hat Werte und kümmert sich.“

Angesichts dieser Wirkung trägt Grantner viel Verantwortung. Alle zwei Jahre muss er seine Prüfungen der DAU melden, der Deutschen Akkreditierungs- und Zulassungsgesellschaft für Umweltgutachter. Dort legt er Stichproben seiner Unterlagen vor. Beschwerdete etwa ein Anwohner über eine zu laute Fabrik mit EMAS-Zertifikat, könnte der Fall mittendrin untersucht werden. Nur wenn Grantner keine Fehler macht, behält er seine Zulassung.

Die ist ohnehin schwer zu bekommen. Gefordert sind ein Studium sowie mindestens drei Berufsjahre mit Eigenverantwortung. Als Umweltgutachter – rund 230 sind es in Deutschland, zwei Drittel davon Männer – arbeiten meist Naturwissenschaftler oder Ingenieure. Grantner studierte erst Maschinenbau, wechselte später zu Umweltsicherung. Heute sind seine Kunden vor allem Mittelständler, Behörden – und Kirchengemeinden. „Die sehen es als ihre ureigene Aufgabe an, Ressourcen zu sparen“, löst Grantner auf. Und das hat dann tatsächlich nichts mit Esoterik zu tun. TOBIAS BRUNNER



Mit seiner Firma Omnicert in Bad Abbach hat sich Grantner spezialisiert. Inzwischen zertifiziert er etwa 30 Prozent aller Biogasanlagen in Bayern. FOTO: NIELS P. JØRGENSEN

# Botschafter fürs Neue

Oliver Scheer präsentiert unfertige Software und Prototypen

**Unterschleißheim** – Einmal stand Oliver Scheer auf der Bühne, als es plötzlich blau wurde um ihn herum. Das Betriebssystem seines Computers war abgestürzt, der Beamer warf den Fehler live an die Wand. Scheer aber blieb ruhig, gab den Komiker und riss ein paar Witze auf eigene Kosten. „Es macht Spaß, wenn man sich darauf einlässt“, sagt er und lacht. Wer von Berufs wegen unfertige Software und Prototypen präsentiert, muss solche Ausfälle mit Humor nehmen. Denn Oliver Scheer ist Technical Evangelist bei Microsoft und erklärt seinem Publikum die neuen Produkte seines Arbeitgebers.

Er soll die „frohe Botschaft verkünden“, wie der 37-Jährige seinen Titel selbst erklärt. Und dabei will er sein Publikum auf vielen Wegen begeistern. Scheer schreibt regelmäßig in seinem Blog, dreht hin und wieder kurze Videos und nutzt soziale Medien. Aber vor allem reist er viel. Häufig beginnt sein Tag um vier Uhr morgens: zum Flughafen fahren, quer durch Deutschland fliegen, einen Vortrag oder Workshop halten. Abends dann zurück nach Hause oder ins Hotel. Am nächsten Morgen eine neue Station. „Es ist anstrengend. Aber es macht Riesenspaß, weil ich immer etwas Neues erlebe“, sagt er.

Scheer und seine 15 Kollegen bekommen viele Freiheiten von Microsoft. Zwar gibt der Konzern vor, was sie erreichen sollen – etwa dass es zum Start von Windows 8 eine feste Anzahl an Programmen dafür gibt. Das Evangelisten-Team aber bestimmt, wie es die Entwickler dieser Apps vom neuen Betriebssystem überzeugt. „Am Ende des Tages sollen die Ziele stimmen. Wie wir dahin kommen, bleibt uns überlassen“, sagt Scheer, der zuständig ist für Windows auf Computern und Mobiltelefonen sowie Apps und Internet.

Doch er will nicht nur die Programmierer erreichen. Scheer spricht ebenso mit Firmen, um ihnen neue Software „schmackhaft zu machen“. Später vermittelt er mitunter zwischen beiden Seiten und schult die Entwickler. Seine Zielgruppe legt er breit aus: „Jeder, der gerne programmiert, bis hin zu Profis.“ Das Überzeugen ist allerdings nur das eine. Gleichzeitig hört Scheer genau hin, um Kritik von außen an die eigenen Entwickler weiterzugeben. Und davon gibt es nicht zu wenig. „Microsoft ist eine Firma, die gerne angegriffen wird. Wir stehen oft in der Schusslinie und brauchen eine dicke Haut.“

Wer hört, wie Oliver Scheer sogar bei diesen kritischen Fragen den Spaß nicht verliert, der merkt: Da beschreibt einer nicht nur seinen Beruf – sondern er lebt ihn. Und so überrascht seine Antwort wenig, wenn er die wichtigste Voraussetzung dafür nennt: grenzenlose Begeisterung für Technik. Seit sieben Jahren will er andere damit anstecken. Zuvor studierte er Wirtschaftsinformatik und programmierte für den Fernsehsender RTL. Neben Microsoft beschäftigten in Deutschland auch der Software-Konzern Adobe und Google Evangelisten. Der Großteil von ihnen sind Männer, aber keinesfalls nur Absolventen von IT-Studiengängen. Zu Scheers Abteilung zählen auch Germanisten oder Physiker. Aber alle haben früher schon einmal Software entwickelt. Und alle wollen sich „mit neuen Produkten beschäftigen“.

---

## WAS MACHT EIGENTLICH ...

---

### ein Technical Evangelist?

Berufe verändern sich  
oder bekommen neue Namen.  
SZ-Serie, Teil 9

Zwei Mal pro Jahr fliegt Scheer deshalb in die USA, um sich von morgens bis abends neue Technologien erklären zu lassen. Dazwischen testet er geheime Windows-Versionen in der deutschen Zentrale in Unterschleißheim, liest Blogs und Newsletter, beobachtet die Konkurrenz. „Ich muss mich auskennen. Nur so kann ich sicher sein, was ich sage“, erklärt Scheer. Und auch die Evangelisten beurteilen sich gegenseitig, halten einander immer wieder kurze Vorträge. Denn: „Wir sind unsere kritischsten Zuhörer.“ Hinzu kommen Rhetorik-Trainings, um mit Fragen und vor allem Anfeindungen möglichst gewandt umzugehen.

Am Ende aber kann der beste Kurs die Praxis nicht ersetzen: „Wenn auf der Bühne etwas nicht klappt, wird man selbstbewusster“, weiß Scheer. Ein sicheres Auftreten sei Pflicht, komme aber mit der Zeit automatisch. Und lachend ergänzt er: „Man muss das Rampensau-Gen haben“ – auch für die Comedy, wenn der Computer wieder einmal abstürzt. **TOBIAS BRUNNER**



Oliver Scheer, 37, zeigt Kunden und Programmierern neue Produkte. Dafür braucht es ein gewisses Talent zum Unterhalter, wenn mal was schiefgeht. FOTO: FLORIAN PELJAK