

# „Für hohe Qualität muss man sich einfach Zeit nehmen“

Thomas Rühl von der Cursor Software AG über die Werte in einem dialogischen Alltag

Von Annette Lotz

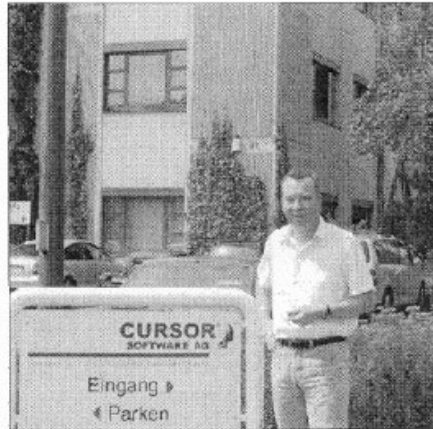
GIESSEN. Wenn man das Gebäude in der Friedrich-List-Straße 31 betritt, kann man schon den Eindruck haben, dass etwas nicht ganz gewöhnlich ist. Der Bildschirm vor der Rezeption begrüßt die Besucher mit Nennung der Firma in korrekter Schreibweise, die Empfangsdame sorgt sofort für den Abholservice und der Vorstand spricht seine Besucher überdurchschnittlich häufig mit Namen an. Die Cursor Software AG im Gewerbegebiet West ist Hersteller von Kundenmanagementsystemen und eines von Gießens Vorzeigeunternehmen.

„Für Qualität muss man sich Zeit nehmen, beispielsweise für persönliche Gespräche. Wir sparen einfach an der falschen Stelle.“ Davon ist Thomas Rühl überzeugt. Der Vorstand der Cursor Software AG lebt seine Überzeugung. Die

## Wirtschaft trifft Philosophie

Thomas Rühl, Cursor Software

Tage seiner 50 bis 60-stündigen Arbeitswoche sind vor allem mit Besprechungen mit Mitarbeitern, Lieferanten und Kunden ausgefüllt. „Wenn ein Kunde ein Problem hat, erkundige ich mich – kurz nachdem wir es für ihn gelöst haben – noch mal persönlich, ob jetzt alles zu seiner Zufriedenheit läuft“, sagt er. Die Zeit, die man dem Kunden entgegenbringt, ist ein Wert, der sich auch in Zahlen und dem unternehmerischen Erfolg niederschlägt. Thomas



Thomas Rühl: Zuverlässige Arbeit zahlt sich letztlich aus. Bild: Lotz

Rühl zieht eine Vorlagemappe beachtlichen Umfangs aus einer Schublade. In ihr sammelt er die schlechten Beispiele von Kundenmanagement, die ihm selbst während der ganzen Jahre als Unternehmer untergekommen sind. Die angefragten Unterlagen von einem Anbieter für Heiztechnik gingen so beispielsweise erst drei Monate nach dem Erstkontakt auf einer Messe ein. „Bis dort das Verkaufsteam reagiert, ist beim Kunden die Kaufentscheidung doch schon längst gefallen“, kommentiert er.

Der 45-jährige Unternehmer hatte zunächst ein Studium als Fachsprachenexperte an der Universität Gießen abgebrochen. Das Studium war ihm zu wenig zielorientiert. „Außerdem hätte ich die Zwischenprüfung in Spanisch niemals gepackt“, gibt er zu. Anschließend absolvierte er eine Lehre zum EDV-Kaufmann bei Ordat. Damals hatte er schon die Idee für ein Vertriebsinformationssystem. Im Jahre 1987 gründete er seine eigene Firma, die heute ein erfolgreiches IT-Unternehmen ist und 75 Mitarbeiter beschäftigt.

Verantwortung, Ehrlichkeit und Vertrauen sind für Thomas Rühl die wichtig-

sten Werte. Zumeist begründet er sie aus seiner Arbeit heraus. Die Cursor Software AG hat sich zum Ziel gesetzt, ihren Kunden kontinuierlich höchste Qualität anzubieten. Daraus ergeben sich diese Werte für ihn automatisch. „Das beginnt schon bei den Mitarbeitern. Ich muss ihnen die Wahrheit sagen, offen für berechtigte Kritik sein und auch einfach die Verantwortung für meine Fehler übernehmen können, sonst schadet das langfristig unserer Zusammenarbeit“, sagt er. Ein wenig verschmitzt fügt er hinzu: „Mich wundert außerdem, wie wenig zielorientiert in Deutschland vorgegangen wird.“

Die Wahrheit zu sagen, gehört für Thomas Rühl auch zu einer guten Qualität. „Ich finde es einfach unglaublich, wenn man ständig ein Schönwetterbild von sich gibt. Das entspricht einfach nicht der Realität, in der es eben auch Schwankungen gibt.“ Auch das Vertrauen der Mitarbeiter versteht er nicht als ein blindes, sondern es will verdient sein. Hier greift Thomas Rühl auf seinen bewährten Grundsatz „man kann nicht managen, was man nicht messen kann“ zurück. Indem er für die gesetzten Meilensteine und Ziele die Verantwortung übernimmt, kann ihn auch jeder kritisieren, falls er merkt, dass sie nicht zur angesetzten Zeit erreicht werden. Thomas Rühl glaubt darüber hinaus an das Glück der Tüchtigen. „Wenn man viel und zuverlässig arbeitet, bleibt der Erfolg auch nicht aus“, sagt er und erinnert sich an diese Überzeugung auch, wenn ihn selbst einmal Bedenken überkommen. „Es gibt nicht immer nur Wachstumsphasen, sondern auch solche der Stagnation oder Rezession. Gerade dann in Bewegung zu bleiben und die Probleme anzupacken, ist elementar wichtig“, erklärt er. In solchen Situationen ist Ehrlichkeit auch wieder wichtig für ihn: „Wenn Mitarbeiter um ihre Jobs bangen, und der Chef sich gerade einen dicken Firmenwagen kauft, ist das untragbar.“