

Von Cottbus aus für Deutschland telefonieren

Die Mitarbeiter von walter services ComCare sind in den Startlöchern für die bundeseinheitliche Service-Rufnummer 115

Cottbus, 29.01.2008. Täglich rufen Menschen aus ganz Deutschland bei der Telekom an, sei es um Informationen rund um den Service und die Produktpalette zu bekommen oder um die Auskunft 11833 zu erreichen. Sie erhalten schnell, freundlich und kompetent Antwort auf ihre Fragen. Dass viele der Calls direkt nach Cottbus geleitet werden, wissen freilich nur wenige Anrufer. Und auch nicht, dass sie mit den Mitarbeitern von walter services ComCare sprechen, einem Tochterunternehmen eines der führenden Dienstleister für Kundenservice und Vertrieb mit Sitz im badischen Ettlingen. Die walter services Holding GmbH beschäftigt in Deutschland, Österreich und der Schweiz über 7.500 Mitarbeiter. Der Standort Cottbus wurde – ebenso wie die Kundencenter in Aachen, Dresden, Halle, Lübeck, Magdeburg und Suhl – von der Telekom-Tochter Vivento Customer Service übernommen und gehört seit dem vergangenen Jahr zum Unternehmen. Da die Mitarbeiter aus einem ehemaligen Staatsbetrieb stammen, sind sie teilweise noch immer verbeamtet und daher auch vertraut mit behördlichen Vorgängen und Prozessen.

Eine Hotline – alle Auskünfte

Dies soll dem Unternehmen jetzt zu Gute kommen, denn im Zuge der geplanten Einführung der bundeseinheitlichen Service-Rufnummer für Verwaltungsanfragen ist walter services ComCare mit seinen insgesamt 1500 Mitarbeitern an sieben Standorten im Rennen um die Übernahme der Hotline als zentrale Anlaufstelle für Bürgeranfragen auch außerhalb der Behördenöffnungszeiten. „In das Know-how unseres Unternehmens fließen jahrzehntelange Erfahrungen aus zahlreichen Branchen der freien Wirtschaft sowie mit kommunalen Dienstleistungen ein“, erklärt Geschäftsführer Markus Alpers und bezieht sich dabei unter anderem auf die Betreuung der Hotline, Schriftbearbeitung und Backoffice-Dienste für die Wiener

PRESSEINFORMATION

Wohnen Kundenservice GmbH, die von einem weiteren Tochterunternehmen betreut wird. „Viele Kommunen sind dem zunehmenden Anruf-Volumen nicht gewachsen: Oftmals mangelt es an finanziellen und personellen Ressourcen“, so Geschäftsführer Markus Alpers, der am 06. März 2008 im Public Sektor Forum in Halle 9 auf der CeBIT über die Implementierung eines externen Dienstleisters in Kommunen referieren wird. „Um ein professionelles Hotline-Management einzurichten bedarf es oftmals hoher Investitionen zur Prozessoptimierung“, führt Alpers aus. Hierzu zähle unter anderem eine moderne technische Infrastruktur inklusive Wissensdatenbank und Tools zur Kostenkontrolle, die Möglichkeit einer flexiblen, aufwandsgerechten Dimensionierung der Service-Einrichtung, Qualifizierungs- und Weiterentwicklungskonzepte für die Mitarbeiter sowie ein professionelles Qualitätsmanagement. „Zudem sollte eine erhöhte Erreichbarkeit über die Behörden-Öffnungszeiten hinaus gewährleistet sein, idealerweise täglich von 8 bis 20 Uhr“, erläutert der Geschäftsführer. Dass all dies mit verhältnismäßig geringem finanziellen und personellen Aufwand möglich ist, dafür sprechen zahlreiche Referenzen seines Unternehmens aus dem privatwirtschaftlichen Sektor. „Die Einrichtung von Hotlines, Fax-, Internet- und E-Mail-Services, Beratung sowie der Versand von Informationsmaterialien sind Basisanforderungen an einen Dienstleister.“

Innovation vs. Tradition

So modern die Dienstleistungen, so traditionell das Gebäude der walter services ComCare GmbH in Cottbus, das sich ganz ins historische Stadtbild einfügt. Vor der Eröffnung des Standorts im Dezember 2004 als Call Center der Vivento Customer Service GmbH wurde das Gebäude in einer Anfang des 20. Jahrhunderts erbauten ehemaligen Tuchfabrik aufwändig saniert. Im April 2007 ging der Standort mit 260 aktiven Mitarbeitern an die walter services ComCare GmbH über. Für diese Mitarbeiter änderte sich bei walter services ComCare weder das Arbeitsumfeld noch das Aufgabenumfeld. Der Standort wurde umstrukturiert und den neuen Gegebenheiten angepasst. Seit dem Übergang baute walter services den Standort Cottbus sogar weiter aus: 100 zusätzliche Mitarbeiter von externen Personaldienstleistern wurden zur Unterstützung im täglichen Geschäft eingestellt. Außerdem stellte das Unter-

PRESSEINFORMATION

nehmen zehn weitere Mitarbeiter fest ein, da der Umfang der zu erbringenden Dienstleistungen stetig zunimmt. Seit Übergang des Standortes wurden auf Grund des hohen Wissensstandes und der ausgezeichneten Qualität der erbrachten Arbeiten weitere drei Projekte implementiert, sodass inzwischen 370 Mitarbeiter in fünf Projekten beschäftigt sind. „Ein Wachstum, auf das wir stolz sind“, sagt Alpers, dessen Unternehmen auch weiterhin in Cottbus investieren und expandieren will.