

„Diejenigen Dienstleister bewähren sich am Markt, die in der Lage sind, Services zu verknüpfen und neue Vertriebsmöglichkeiten aufzuzeigen“

mdw-Gespräch mit Dr. Ralf Kogeler, Vorsitzender der Geschäftsleitung der walter Telemedien-Gruppe



mend vertriebsorientierte Services nachfragen. Das klare Hochdeutsch, das an unseren beiden ostdeutschen Standorten gesprochen wird, qualifiziert zudem viele Magdeburger und Frankfurter für die Arbeit im Call Center.

mdw: mdw hat schon mehrfach über Ihr Unternehmen berichtet. Uns ist dabei aufgefallen, dass Sie ein besonders enges Arbeitsverhältnis zu den Agenturen für Arbeit vor Ort haben und für die Expansion Ihrer Niederlassungen in den neuen Bundesländern intensiv und effektiv für sich aber auch für Ihre Mitarbeiter arbeiten. Erläutern Sie uns bitte Ihre Firmenphilosophie, wie Sie hier den Gleichklang zwischen den Interessenlagen herstellen!

Ralf Kogeler: Für uns ist es von großer Bedeutung, ein Höchstmaß an Sicherheit und Flexibilität zu bieten: nicht nur unseren Auftraggebern, sondern vor allem auch unseren Mitarbeitern. Dies spiegelt sich auch in unserem Rahmentarifvertrag wider, dem ersten der Branche, den wir zu Beginn des vergangenen Jahres mit ver.di abgeschlossen haben. Anders als bei vielen Wettbewerbern, sind unsere Mitarbeiter fest angestellt und können dank unseres Arbeitszeitmodells auch ihr Familienleben flexibel planen. Auch die Sicherheit jedes einzelnen Arbeitsplatzes ist uns wichtig. Mit unseren neun Tochterunternehmen bilden wir ein Netzwerk, das jederzeit eine optimale Auslastung an jedem Standort gewährleistet.

mdw: Im Jahre 2003 begibt die walter TeleMedien Gruppe ihr 25. Jubiläum. Die Bilanz, die Ihr Unternehmen in einem Vierteljahrhundert ziehen konnte, spricht für sich. Als Pionier des Telefonmarketings sind Sie Deutschlands führender Call- und Kommunikationsdienstleister. Welche strategischen nationalen und internationalen Aufgaben stehen jetzt vor Ihrem Unternehmen? Und wie glauben Sie, die künftigen Herausforderungen in Ihrer Branche zu meistern?

Ralf Kogeler: In Ostdeutschland finden wir hoch motivierte, sehr serviceorientierte Mitarbeiter vor - ein großes Plus für uns als Dienstleister, zumal unsere Kunden zuneh-

Ralf Kogeler: Wichtige Erfolgsfaktoren sind Flexibilität, Branchenkompetenz und unternehmerisches Denken über die Abwicklung von Calls hinaus. Diejenigen Dienstleister bewähren sich am Markt, die in der Lage sind, Services zu verknüpfen, ihren Kunden Mehrwert, z.B. im Rahmen des BPO, anzubieten und neue Vertriebsmöglichkeiten aufzuzeigen. Denn es ist heute wesentlich komplexer geworden, Neukunden zu gewinnen, als Kunden zu binden, bzw. zu aktivieren. Wir erleben das täglich in der Zusammenarbeit mit unseren Kunden. Die Kosten müssen planbar sein, der Vertrieb verschlingt enorme Kosten und B und C- Kunden-Potenziale bleiben oftmals unausgeschöpft. In Zeiten immer enger werdender Märkte, in denen sich die Produkte gleichen und sich oftmals nur durch die Marketingstrategien und das Branding unterscheiden, gewinnen Kundengewinnungs- und Kundenbindungsmaßnahmen zunehmend an Relevanz! An den Dienstleistern ist es, den Unternehmen neue Strategien aufzuzeigen und beispielsweise von dem Bedarf an effizienten B- und C-Kundenbetreuungs- und Cross-Selling-Lösungen zu profitieren. Was die internationale Ausrichtung betrifft, so begrenzen wir uns derzeit mit unseren Tochterunternehmen in Deutschland, Österreich und der Schweiz auf den deutschsprachigen Raum und haben nicht vor, in naher Zukunft, auf den Offshoring-Zug aufzuspringen.

mdw: Am Anfang dieses Jahres ist die LKW-Maut auf deutschen Autobahnen eingeführt worden. Ihr Unternehmen hat mit einer besonders klugen Idee bei der reibungslosen Einführung der Maut geholfen. Um was handelt es sich da, und welche erste Bilanz können Sie nach nunmehr fünfmonatiger Mautpflicht ziehen?

Ralf Kogeler: Unter dem griffigen Motto „Freie Fahrt mit tolldirect“ bietet unser Tochterunternehmen die Buchung der neuen Lkw-Maut in Deutschland per Telefon über die Hotline (+49) 0 180 55 888 an. Auf diesen Service greifen vor-

allem Lkw-Fahrer zurück. Sie vermeiden auf diese Weise lästige Wartezeiten an den Mautterminals und ersparen sich Probleme mit Technik und Sprache. tolldirect betreut Lkw-Fahrer rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr. Speziell für ausländische Fahrer und Unternehmen ist die Buchung über tolldirect attraktiv, weil Mitarbeiter die Anrufer persönlich in zehn Sprachen beraten.

mdw: Die Kapitalismus-Diskussion, angestoßen vom SPD-Vorsitzenden Müntefering, sorgt seit Wochen in Deutschland reichlich für Diskussionen. Welchen Standpunkt beziehen Sie dabei?

Ralf Kogeler: Die Kapitalismus Diskussion geht meines Erachtens an den Kernproblemen Deutschlands vorbei, denn das Ziel muss es sein, das unverändert große Problem der Arbeitslosigkeit endlich nachhaltig zu verbessern. Dazu liefert die Kapitalismusdebatte in keinsten Weise positive Beiträge, sondern im Gegenteil: Der Standort Deutschland wird dadurch im Ausland noch viel kritischer gesehen. Für uns, als eines der größten Unternehmen, das kontinuierlich Arbeitsplätze schafft, ist viel wichtiger, dass wir endlich Rahmenbedingungen auch in Deutschland vorfinden, die dieses Wachstum fördern. Ein negatives Beispiel hierfür ist die im letzten Jahr verabschiedete UWG

Novellierung, welche für unsere Branche die schwierigsten Rahmenbedingungen in ganz Europa schafft.

Das Gespräch führte André Wannewitz

Dr. Ralf Kogeler, Vorsitzender der Geschäftsleitung der walter TeleMedien Gruppe. Die walter TeleMedien-Gruppe zählt zu den Pionieren des Telefonmarketings und ist seit über 25 Jahren Deutschlands führender Call- und Kommunikation Dienstleister.

Die walter TeleMedien-Gruppe ist an 12 Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz vertreten, darunter in den neuen Bundesländern in Magdeburg (unser Bild) und seit wenigen Monaten auch in Frankfurt an der Oder.

Fotos: walter TeleMedien (2)

