

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH – Mit Kunden verbunden

CommuniGate ist ein Premiumdienstleister für die gesamte Bandbreite der schriftlichen und telefonischen, vertriebs- und serviceorientierten Kundenkommunikation.

Die CommuniGate Kommunikationsservice GmbH wurde 1998 als Tochterunternehmen der Bayern Card-Services GmbH und der Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH gegründet und ist somit seit über 10 Jahren erfolgreich als Kommunikationsdienstleister tätig. Die ersten Geschäftspartner waren die Deutsche Lufthansa AG und die BayernLB, für die seitdem die Inhaber der Lufthansa Miles & More Credit Card betreut werden.

Heute vertrauen viele renommierte Unternehmen in die Qualität der CommuniGate Serviceleistungen. Darunter sind bekannte Namen wie Lufthansa, Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH, Bayern Card-Services GmbH, Sparkassen, Dresdner Bank AG, HUK-Coburg, Daimler, Porsche, Hilton, die Deutsche Kreditbank, die Regensburger Energie- und Wasserversorgung AG & Co KG (REWAG), die Versicherungskammer Bayern und die Badischen Versicherungen (BGV).

Seit der Gründung des Unternehmens verzeichnet CommuniGate ein kontinuierliches Wachstum. 2001 lag der operative Umsatz bereits bei 6,2 Millionen Euro, bis 2010 erhöhte sich dieser auf 17,4 Millionen Euro. Inzwischen werden in Passau von ca. 450 Mitarbeitern rund 7,2 Millionen Kreditkarten betreut und 2,5 Millionen schriftliche Vorgänge verschiedener Unternehmen bearbeitet. Und jährlich werden über 2 Millionen Inbound- und Outbound-Telefonate geführt.

Otto E. Vogel, Geschäftsführer der CommuniGate GmbH, ist äußerst zufrieden mit dem Expansionskurs: „Wir haben 1998 mit der Betreuung der Lufthansa Miles&More Credit Cards begonnen und sind in kürzester Zeit zu einem der erfolgreichsten und größten Arbeitgeber in Passau geworden.“ Geschäftsführer Claus Zimmermann ergänzt: „Das ist eine hervorragende Ausgangsbasis zur kontinuierlichen Weiterentwicklung des Geschäfts. Wir werden die

Ein Unternehmen der:



überregional anerkannten Stärken von CommuniGate, differenzierte Services für renommierte nationale und internationale Unternehmen anzubieten, konsequent nutzen, um neue Märkte zu erschließen.“

Durch die Konzentration auf die anspruchsvollen Auftraggeber aus der Finanzbranche konnte ein sehr hoher Qualitätslevel bei allen Services erreicht werden. Die Qualität der Prozesse und Services wurde an den hohen Anforderungen der Branche ausgerichtet. Das bedeutet höchste Sicherheit, Zuverlässigkeit und Servicebereitschaft sowie eine kontinuierliche Optimierung aller Leistungen. Nur so kann das Unternehmen dauerhaft eine hohe Kundenzufriedenheit und ausgezeichnete Ergebnisse sicherstellen.

Seine langjährigen Erfahrungen im schriftlichen und telefonischen Kundendialog nutzt CommuniGate auch für die speziell auf Energieversorger und Versicherungen zugeschnittenen Servicepakete. Das Interesse der EVU an den Services des Kommunikationsspezialisten zeigt den Bedarf an einem professionell geführten Kundendialog und bestätigt die Strategien und Konzepte des Kommunikationsspezialisten. Energieversorger, die den Bedarf eines hochprofessionellen Kundendialogs erkannt haben, können den kompletten Neukundengewinnungs- und Kündigerrückgewinnungs-Prozeß sowie den Kundenservice an CommuniGate auslagern. Das bedeutet, dass die Kunden und potentiellen Neukunden eines Energieversorgers zwar im Namen des Energieversorgers, faktisch aber von den Mitarbeitern der CommuniGate kontaktiert und sowohl fachlich als auch kommunikativ kompetent beraten werden. Die Kommunikationsprozesse umfassen mehrere Stufen, die individuell mit dem Auftraggeber abgestimmt werden.

„Natürlich sind unsere Leistungen sowohl qualitativ als auch technisch standardisiert und wir sind nach DIN ISO EN 9001:2008 und PCI-DSS zertifiziert. Dafür investieren wir viel Zeit und Energie, z. B. in unsere Qualitätssicherung und Mitarbeiterschulung. Dennoch sind wir so flexibel, dass wir auf die besonderen Bedürfnisse unserer Kunden eingehen und somit ein ‘Rundum-Wohlfühl-Paket’ anbieten können,“ so Günther Seitz, Bereichsleiter Marketing & Vertrieb bei CommuniGate.

Ein Unternehmen der:



Mitarbeiterqualität und -motivation

CommuniGate legt Wert auf eine starke Mitarbeiterorientierung und gezielte Ausbildung. Fünf Werte bilden die Grundlage für das harmonische Zusammenspiel aller Mitarbeiter: Soziale Verantwortung, Wertschätzung, Authentizität, Teamgeist, Gesundheit.

Die unternehmenseigene Trainingsabteilung in Passau bereitet die Mitarbeiter in Projekt-schulungen auf die Kundenbetreuung vor und sorgt für eine kontinuierliche Weiterbildung auf fachlicher und kommunikativer Ebene. Ein aktives Kundenfeedbackmanagement sowie ein betriebliches Vorschlagswesen optimieren die Dienstleistungsqualität kontinuierlich. Mitarbeiter und Unternehmen sind dabei eng mit der Region verbunden. So zeichnet sich CommuniGate durch vielfältige Aktivitäten in den Bereichen Kunst- und Sport sowie durch soziales Engagement aus.

Outsourcing als Geschäftsmodell

An der Schnittstelle zwischen Unternehmen und Endkunde bietet CommuniGate ein umfangreiches Kommunikationsmanagement via Telefon, Post, Fax und E-Mail. Unternehmen nutzen die Dienstleistungen von CommuniGate für ein professionelles Outsourcing, das durch ein transparentes Preis-/Leistungsmodell die Fixkostenbelastung der Kunden reduziert. Differenzierte Reportings unterstützen die Kunden bei der Steuerung ihres Geschäfts und Schaffen Transparenz bei der Service-Qualität und Performance.

Neueste Kommunikationstechnik und hohe Sicherheitsstandards bilden die Basis der komplexen Dienstleistungen. Eine moderne Anrufverteilung garantiert, dass jeder Anrufer direkt den für ihn „idealen“ Mitarbeiter erreicht. Die Organisation nach virtuellen Gruppen bewirkt gleichzeitig die optimale Auslastung aller Mitarbeiter unternehmensweit. Vielfältige statistische Auswertungsmöglichkeiten schaffen dabei die Grundlagen für einen effizienten Service. Ein automatisches Dokumentenmanagementsystem, zwei räumlich getrennte Rechenzentren und redundante Systemkomponenten sichern die Qualität von technischer Seite. CommuniGate kann so die Integration neuer Projekte sowie die gesamte Projektierung schnell und kompetent durchführen – als entscheidender Partner der Auftraggeber und ausgewiesener Spezialist für Qualität.

Stand: Juni 2011

Pressekontakt:

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH

Frau Heike Öland

Dr.-Ernst-Derra-Straße 2

D-94036 Passau

Tel.: (+49) 851/9512-152

E-Mail: heike.oeland@communigate.org

Ein Unternehmen der:

