

Mit den Kunden verbunden

CommuniGate bietet Unternehmen die gesamte Bandbreite vertriebs- und serviceorientierter Kundenkommunikation

Gegründet 1998 als Tochterunternehmen der Bayern-Card Services GmbH und der Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH, ist die CommuniGate Kommunikationsservice GmbH seit mehr als 20 Jahren erfolgreich als Kommunikationsdienstleister tätig. Mit seiner Zentrale in Passau und einem weiteren Betrieb in Frankfurt (Oder) übernimmt das Unternehmen für seine Kunden die ganze Palette der schriftlichen und telefonischen Kundenkommunikation – vertriebs- und serviceorientiert. Die ersten Geschäftspartner waren die Deutsche Lufthansa AG und die BayernLB, für die nach wie vor die Inhaber der Lufthansa Miles & More Credit Cards betreut werden.

Von Anfang an orientierte sich CommuniGate an höchsten Kundenansprüchen, was zu einem kontinuierlichen Wachstum führte. Lag der Umsatz im Jahr 2001 noch bei 6,2 Millionen Euro, war er im Jahr 2018 mit rund 21,6 Millionen Euro mehr als dreimal so hoch. Die insgesamt rund 550 Mitarbeiter bearbeiteten 2018 rund 2,6 Millionen schriftliche Vorgänge und führten 3 Millionen Inbound- und Outbound-Telefonate.

Services für Sparkassen, Banken, Kreditkarten-Issuer Energieversorger und KMUs

Auf den persönlichen, zuverlässigen und sicherheitsorientierten Kundenkontakt durch die CommuniGate-Mitarbeiter vertrauen heute neben Lufthansa und der Bayern-Card Services GmbH viele Sparkassen, die Deutsche Kreditbank, Mercedes-Benz, Porsche, Hilton und zudem können Energieversorgungsunternehmen den kompletten Kundenservice an CommuniGate auslagern.

In Zeiten erhöhter Wechselbereitschaft der Endkunden haben viele Energieversorger die große Bedeutung von professionellem Kundendialog bereits erkannt und so bauen u.a. die badenova AG & Co. KG und die REWAG auf CommuniGate.

Der Vorteil: Unternehmen, die das Spezialgebiet Kundendialog an CommuniGate auslagern, können sich stärker auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Sie halten ihre Kosten für den Kundendialog flexibel, und da bei CommuniGate geschulte Profis am Werk sind, verbessern sich gleichzeitig Beratungsqualität und Abschlussquoten.

Hohe Standards bei Qualität und Sicherheit

CommuniGate verfügt über neueste Kommunikationstechnik und hohe Sicherheitsstandards, die Leistungen sind nach DIN EN ISO 9001:2008 und PCI-DSS zertifiziert. Eine moderne Anrufverteilung garantiert, dass jeder Anrufer direkt den für ihn „idealen“ Mitarbeiter erreicht. Die Aufteilung in virtuelle Gruppen bewirkt gleichzeitig die optimale Auslastung der Mitarbeiter. Diese werden von internen Trainern auf die individuellen Kundenanforderungen vorbereitet und auf fachlicher und kommunikativer Ebene kontinuierlich geschult. Ein aktives Kundenfeedbackmanagement und ein betriebliches Vorschlagswesen optimieren stetig die Dienstleistungsqualität.

Verantwortungsbewusst als Arbeitgeber

„Die engagierten und motivierten Mitarbeiter sind es, die unseren Erfolg bestimmen. Sie sind das Rückgrat des Unternehmens. Deshalb ist es für uns besonders wichtig, Rahmenbedingungen zu schaffen, die nachhaltig ein erfolgreiches Arbeiten ermöglichen und die Wertschätzung für unsere Mitarbeiter zum Ausdruck bringen“, erklären die Geschäftsführer Otto E. Vogel und Claus Zimmermann. Basis für das gute Zusammenspiel der Mitarbeiter sind 5 Werte: Wertschätzung, Authentizität, Teamgeist, Gesundheit und Soziale Verantwortung.

Moderne, ergonomisch gestaltete Arbeitsplätze, gemeinschaftliche und gesundheitsfördernde Aktionen sowie kurze Entscheidungswege und große Gestaltungsspielräume sind einige der Maßnahmen, die diese Werte mit Leben füllen. Dazu zählt auch die Mitbestimmung in Form eines Ideenmanagementsystems und die regelmäßig stattfindende Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung.

Engagiert nimmt das Unternehmen auch soziale Verantwortung in der Region wahr. So fördert CommuniGate die Fußballjunioren jährlich mit dem CommuniGate Cup. Bei

dem Turnier für die F-Junioren werden Sachpreise und der CommuniGate Wanderpokal vergeben.

Stand: Januar 2019

Pressekontakt:

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH

Heike Öland

Dr.-Ernst-Derra-Straße 2

D-94036 Passau

Tel.: +49 851 9512-152

Fax: +49 851 9512-8152

E-Mail: heike.oeland@communigate.org

www.communigate.org