

Energie, Telekommunikation, Banken – „unser Kundenservice läuft weiter“

Die Dienstleistungssparte beim größten inhabergeführten Service-Anbieter in Deutschland läuft auch unter den eingeschränkten Bedingungen in der Corona-Krise nahezu reibungslos. Das teilte das Unternehmen jetzt am Firmensitz in Magdeburg mit

„Wir als regio.com-Gruppe stellen bundesweit einen wesentlichen Teil der Infrastruktur im Kundenservice. Jetzt in der Krise übernehmen wir damit auch die Verantwortung, dass unser Alltag in Deutschland ein Stückweit normal weiterlaufen kann“, sagte der geschäftsführende Direktor Joan Schlieker bei der Auswertung, wie die Startphase in den Krisenbetrieb gelaufen ist.

Die regio.com-Gruppe ist einer der größten Dienstleister für Konzerne aus den Bereichen Energie, Telekommunikation, Banken und Verkehr. Insgesamt arbeiten 5000 Mitarbeiter an 20 Standorten in Deutschland, Österreich und Bulgarien.

„Wir betreuen für unsere Auftraggeber Millionen von Kunden. Dieser Verantwortung sind wir uns sehr bewusst und haben uns deshalb schon vor Wochen darauf eingestellt, dass wir auch jetzt in der Krise Millionen von Anfragen bearbeiten können.“

In der aktuellen Krise habe sich deutlich die Leistungsfähigkeit von regio.com gezeigt, sagte der Vorstandsvorsitzende Dirk Moritz. „Unser großes Plus: wir sind eigentümergeführt. Wir entscheiden in der Geschäftsleitung schnell und zielstrebig – und setzen dann umgehend ergebnisorientiert um.“ Die regio.com-Unternehmen hätten unter Beweis gestellt, dass diese Geschwindigkeit auch ein zentrales Merkmal der Krisenbewältigung sei.

In den Service Centern, die unter der Marke snt-regiocom gebündelt sind, sei rund die Hälfte der Arbeitsplätze zur Zeit auf den Notfall-Betrieb von Zuhause eingestellt, berichtete Moritz. Diese sogenannten Remote-Arbeitsplätze seien in enger Kooperation mit den meisten Auftraggebern innerhalb kürzester Zeit eingerichtet worden. „Mitarbeiter aus den Risikogruppen und Eltern mit Kindern können so in dieser schwierigen Zeit bevorzugt vom heimischen Schreibtisch aus arbeiten.“ Gleichzeitig seien vor allem die Leitungen für die Zugriffe von außen aufgerüstet worden, so dass jetzt bereits wieder die Anforderungen an Sprachqualität, Geschwindigkeit und Netzstabilität erfüllt werden.

Der Start in die Krise habe für das Unternehmen und die technische Infrastruktur einen maximalen Stresstest bedeutet, der sehr erfolgreich verlaufen sei, sagte Vorstand Dirk Moritz. „Hier hat sich unsere über 20-Jährige Erfahrung bewährt und unser Netz von Experten im eigenen Haus. Das war eine wesentliche Voraussetzung, den Betrieb mit Beginn der öffentlichen Einschränkungen schnell und zuverlässig umstellen zu können, so dass die meisten Kunden entsprechend bedient werden konnten.“

Für den Erfolg bei der Umstellung auf den Corona-Notfallplan sind zwei Faktoren entscheidend gewesen, so das Fazit von Joan Schlieker und Dirk Moritz: zum einen die bestmögliche Gesundheitsvorsorge für die Mitarbeiter, und zum anderen die Verantwortung gegenüber Millionen von Kunden in dieser unsicheren Zeit. „Wir sind froh und dankbar, dass wir den Start in den Krisenbetrieb gut geschafft haben“, sagte Dirk Moritz und lobte noch mal auch im Namen der Geschäftsleitung das Engagement aller Mitarbeiter. „Wir haben eine großartige Mannschaft hinter uns. Gemeinsam stellen wir täglich unter Beweis: Kundenservice in Zeiten der Krise, das ist für uns Aufgabe und Verpflichtung zugleich.“

Pressenanfragen bitte an

Michael Maack (Kommunikation)

+49 160 97098417

michael.maack@regiocom.com

regiocom SE

Marienstraße 1

D-39112 Magdeburg