

## So geht Kundenservice Made in Germany

### regiocom startet Mittelstandsinitiative für mehr Entlastung, Erreichbarkeit und Servicequalität

**Magdeburg.** Viele mittelständische Unternehmen geraten im Kundenservice zunehmend unter Druck: Fachkräfte fehlen, Anfragevolumen steigen, Kunden erwarten schnelle Antworten über mehrere Kanäle hinweg, und gleichzeitig müssen Serviceprozesse wirtschaftlich bleiben. regiocom reagiert darauf mit der neuen Mittelstandsinitiative „Kundenservice Made in Germany“.

Die Initiative richtet sich gezielt an Unternehmen, deren Kundenservice durch personelle Engpässe, schwankende Auslastung, steigende Qualitätsanforderungen oder servicekritische Erreichbarkeit belastet wird. Im Mittelpunkt stehen vier Themen, die den Mittelstand derzeit besonders stark beschäftigen: Fachkräftemangel, Kostendruck, Kundenzufriedenheit und verlässliche Erreichbarkeit.

*„Viele mittelständische Unternehmen haben keinen Mangel an Kundenorientierung, sondern einen Mangel an Kapazitäten“, sagt André Balke, Leiter Deutschland Customer Care bei regiocom. „Genau dort setzen wir mit unserer Mittelstandsinitiative an. Wir unterstützen Unternehmen dabei, ihre Erreichbarkeit zu sichern, Serviceprozesse stabil aufzustellen und ihre Kundenkommunikation professionell weiterzuentwickeln.“*

Typische Einsatzfelder reichen vom telefonischen und schriftlichen Kundenservice über Backoffice, Beschwerdemanagement und Vertriebsunterstützung bis zur Absicherung von Auftragsspitzen oder servicekritischen Zeiten. Die strategische Leitidee der Kampagne lautet dabei: weg von der Anbieterlogik, hin zum konkreten Bedarf des Auftraggebers.

### Vier Unterstützungsfelder für den Mittelstand

**Fachkräftemangel:** regiocom hilft mittelständischen Unternehmen, kurzfristige Bedarfsspitzen, personelle Engpässe oder fehlende Servicekapazitäten aufzufangen. Dafür stehen erfahrene Kundenberaterinnen und Kundenberater zur Verfügung, die schnell und professionell einsatzfähig sind und nach eingespielten Prozessen arbeiten.

**Kostendruck:** Viele Unternehmen müssen ihren Kundenservice leistungsfähig halten, ohne dauerhaft zusätzliche eigene Strukturen aufzubauen. regiocom unterstützt dabei, Serviceprozesse effizient und wirtschaftlich aufzustellen, Abläufe zu standardisieren und Qualität dauerhaft abzusichern.

**Kundenzufriedenheit:** Bessere Erreichbarkeit, schnellere Reaktionszeiten und eine hohe Lösungsqualität wirken direkt auf Kundenbindung und Vertrauen. Die Service-Teams von regiocom verstehen sich dabei als professionelle Verlängerung des Auftraggebers und als Stimme des Unternehmens nach außen.

**Erreichbarkeit:** Auf Wunsch sichert regiocom auch servicekritische Erreichbarkeit bis hin zu 24/7 ab. So bleiben Unternehmen auch außerhalb klassischer Bürozeiten handlungsfähig und können ihre Kundenkommunikation verlässlich organisieren.

*„Kundenservice ist gerade im Mittelstand weit mehr als ein operativer Nebenprozess“, so Balke. „Er ist häufig ein entscheidender Faktor für Kundenbindung, Vertrauen und Wachstum. Deshalb braucht es Lösungen, die nicht nur auf dem Papier überzeugen, sondern im Alltag funktionieren: nah am Auftraggeber, pragmatisch und mit einem klaren Qualitätsanspruch.“*

Mit dem Leitgedanken „Kundenservice Made in Germany“ unterstreicht regiocom genau diesen Anspruch. Gemeint ist ein Kundenservice, der Nähe zum deutschen Markt, sprachliche Sicherheit, verlässliche Prozesse, klare Qualitätssteuerung und ein gutes Verständnis für die Anforderungen mittelständischer Unternehmen verbindet.

## Über regiocom SE

regiocom ist seit 1996 am Markt und zählt heute zu den etablierten Customer-Care- und BPO-Anbietern in Deutschland. Mehr als 6.000 Mitarbeitende an über 20 Standorten unterstützen Auftraggeber mit Kundenservice, Vertriebsunterstützung sowie Backoffice- und Prozessleistungen. Die Mittelstandsinitiative wird vor allem über die deutschen Service-Standorte von regiocom umgesetzt. Die Unternehmensgruppe hat ihren Sitz in Magdeburg und ist darüber hinaus mit Standorten in Bulgarien, Griechenland und der Türkei vertreten.



André Balke,  
Leiter Deutschland Customer Care



*„Mit der Mittelstandsinitiative wollen wir Unternehmen gezielt dabei unterstützen, ihren Kundenservice zukunftsfähig aufzustellen – wirtschaftlich, flexibel und mit spürbarer Entlastung im operativen Geschäft“, sagt André Balke.*

**Pressenanfragen bitte an**  
Michael Maack (Kommunikation)  
+49 160 97098417  
michael.maack@regiocom.com  
Mehr im Internet: [www.regiocom.com](http://www.regiocom.com)

Text ist zum Abdruck freigegeben.  
Pressefotos zum download unter:  
[www.regiocom.com/presse](http://www.regiocom.com/presse)