

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH – Mit Kunden verbunden

Expansionsjahr 2007: 3 Millionen Neukunden und 100 neue Mitarbeiter

Die CommuniGate Kommunikationsservice GmbH wurde 1998 als Joint Venture der Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH und der Bayern Card-Services GmbH gegründet. Seitdem konnte CommuniGate Servicedienstleistungen für renommierte Unternehmen wie die Deutsche Lufthansa AG, die BayernLB, die DaimlerCrysler Bank AG, die Dresdner Bank AG, die Bayerischen Sparkassen und die Deutsche Kreditbank übernehmen. Zu dem Leistungsportfolio gehören telefonischer Kundenservice, Telefonzentralen-Services, die Bearbeitung von Korrespondenz und Kreditkartenanträgen, Outbound-Services sowie die Entwicklung von Kommunikationsprojekten. Im Jahr 2007 setzt das Unternehmen seinen Expansionskurs fort. Seit dem Sommer betreut CommuniGate zusätzlich für die Sparkassen bundesweit 3 Millionen Kunden – fast doppelt so viele wie bislang. Um den hohen Qualitätsstandard zu gewährleisten, haben die 240 Mitarbeiter 100 neue Kollegen erhalten. Damit zählt CommuniGate zu den größten Arbeitgebern in Passau. 30 weitere Kolleginnen und Kollegen sind am neuen Standort Deggendorf, der am 13. November eröffnet wurde, hinzugekommen.

Seit der Gründung des Unternehmens vor fast 10 Jahren verzeichnet CommuniGate ein kontinuierliches Wachstum. 2001 lag der operative Umsatz bereits bei 6,2 Millionen Euro, bis 2007 erhöhte sich dieser auf 12,7 Millionen Euro. In Passau und Deggendorf werden rund 5,5 Millionen Kunden verschiedener Unternehmen von über 400 Mitarbeitern telefonisch und schriftlich betreut. 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 überregional anerkannten Stärken von CommuniGate, differenzierte Services für renommierte nationale und internationale Unternehmen anzubieten, konsequent nutzen, um neue Märkte zu erschließen.“ Neben dem Hauptsitz in Passau hat CommuniGate Mitte November 2007 auch eine Niederlassung im niederbayerischen Deggendorf eröffnet. Das

Unternehmenshintergrund

Unternehmen betreut im Jahr 2007 die Lufthansa Miles&More Credit Cards, Porsche Cards, AirPlus Corporate Cards, HUK-COBURG VISA-Karte, Germanwings Card, Hilton HHonors Credit Card, Mercedes Card, Daimler Chrysler Card, smart card, Dresdner Corporate Cards, Kreditkarten der Sparkassen sowie der Deutschen Kreditbank.

Bekenntnis zum Standort Niederbayern

CommuniGate setzt auf die Weiterentwicklung des Unternehmens am Standort Niederbayern und bildet seine Mitarbeiter gezielt vor Ort aus. Die unternehmenseigene Trainingsabteilung in Passau bereitet die Mitarbeiter in Projektschulungen auf die Kundenbetreuung vor und sorgt für eine kontinuierliche Weiterbildung auf fachlicher und kommunikativer Ebene – auch am neuen Standort Deggendorf. Die Mitarbeiter bearbeiten Kreditkartenanträge, sperren Karten, leisten Hilfestellung bei Verlust der PIN-Nummer oder agieren als technische Hotline. Ein aktives Kundenfeedbackmanagement sowie ein betriebliches Vorschlagswesen optimieren die Dienstleistungsqualität kontinuierlich. Mitarbeiter und Unternehmen sind dabei eng mit der Region verbunden. So tritt CommuniGate aktiv im Kunst-Sponsoring auf und unterstützt die Passauer Eishockeymannschaft Black Hawks.

Outsourcing als Geschäftsmodell

An der Schnittstelle zwischen Unternehmen und Endkunde bietet CommuniGate ein umfangreiches Kommunikationsmanagement via Telefon, Post, Fax und E-Mail. Während 2001 noch 588.000 Anrufe entgegen genommen wurden, steigerten sich 2007 das Anrufvolumen auf 1.412.000 und der Schriftverkehr von 360.000 auf 1.895.000 Vorgänge. Entsprechend erhöhte sich auch die Anzahl betreuter Karten von 675.000 Karten 2001 auf 5.720.000 in 2007. 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.

Unternehmenshintergrund

Über CommuniGate:

Die 1998 gegründete CommuniGate Kommunikationsservice GmbH ist zu je 50 Prozent eine Tochter der Lufthansa AirPlus Servicekarten GmbH und der Bayern Card-Services GmbH. Das Passauer Unternehmen beschäftigt mehr als 400 Mitarbeiter und bietet seinen Kunden als Service-Center für Finanzdienstleister Telefon-Services, Kundenkorrespondenz per Post, Fax und E-Mail, Kreditkartenantragsbearbeitung, Outbound-Services sowie Projektmanagement und Kommunikationslösungen. Zu den Kunden zählen Unternehmen wie Lufthansa, Bayern LB, Mercedes, Smart, Porsche, HUK-Coburg, die Hotelkette Hilton, die Sparkassen sowie die Deutsche Kreditbank. Mit Antritt des bundesweiten Services für die Sparkassen hat CommuniGate im Sommer 2007 in Passau 100 neue Arbeitsplätze geschaffen. Im November 2007 hat CommuniGate einen Standort im niederbayerischen Deggendorf eröffnet und dort rund 30 Mitarbeiter neu eingestellt.

Stand: Juni 2008

Pressekontakt:

CommuniGate Kommunikationsservice GmbH
Frau Heike Oland
Dr.-Ernst-Derra-Straße 2
D-94036 Passau
Tel.: (+49) 851/9512-152
E-Mail: heike.oland@ci-gate.com

fischerAppelt Kommunikation München GmbH
Frau Marion Brink
Infanteriestr. 11a
80797 München
Tel.: (+49) 89/747466-15
E-Mail: mbr@fischerappelt.de