





Callcenter: Ein People's business?

Unvorstellbar, aber wahr: Seit nunmehr 25 Jahren arbeitet die Hannoversche mit demselben Callcenter-Dienstleister. Ist das schlau? Die Callcenter-Dienstleister-Branche kennt es eigentlich so: **Alle 2 Jahre den Dienstleister wechseln** oder zumindest beim aktuellen mit Alternativ-Offerten den Preis bis auf ein Minimum drücken.

Unsere SQUt-Reporter sprachen mit:

- Dietmar Klug, geschäftsführender Gesellschafter der TDM GmbH
- Anja Nobst, seit 1993 bei TDM im Kundenservice-Center
- Horst Meyer, Dienstleister-Steuerung beim Versicherungsunternehmen Hannoversche
- Dr. Thomas Wüstefeld, Vorstand Vertrieb Hannoversche

v.l.n.r.: Horst Meyer, Leiter Service-Center bei Hannoversche Leben, Anja Nobst, Fachcoachin bei TDM in der Abteilung Hannoversche Leben und Dietmar Klug, Geschäftsführer TDM



„Never change a winning team“

SQUT: Frau Nobst, was genau macht TDM für die Hannoversche und welche Rolle spielen Sie dabei?

Anja Nobst: Wir unterstützen die Hannoversche bei den telefonischen Anfragen der Kunden und Interessenten sowie im administrativen Backoffice-Bereich. Ich bin in meiner Funktion als Schnittstelle zum Auftraggeber dafür verantwortlich, dass alle relevanten Informationen und Veränderungen an mein Team weitergegeben werden. Außerdem berichte ich über aktuelle Schwerpunkte an unsere Auftraggeber.

SQUT: Wie lange sind Sie schon im Hannoversche-Team?

Anja Nobst: Von Beginn an – seit 25 Jahren! Bei TDM werden es dieses Jahr 30 Jahre – so schnell vergeht die Zeit!

SQUT: Arbeiten Sie auch für andere TDM-Mandanten?

Anja Nobst: Mein Schwerpunkt liegt seit Jahren bei der Hannoverschen, es gibt aber auch andere Aufträge, für die ich permanent oder auch mal temporär tätig bin. Abwechslung und Konstanz sind für mich die richtige Portion Salz in der Suppe.

SQUT: Fühlen Sie sich eher als TDMlerin oder eher als Hannoversche Mitarbeiterin?

Anja Nobst: Wenn ich meine Arbeit aufnehme, gehe ich vollkommen in meiner Tätigkeit auf. Das soll auch so sein, denn der Anrufer soll immer das Gefühl haben: Ich bin bei der Hannoverschen in besten Händen. Da bin ich 100 % Hannoversche. Ich schätze die Verbindung zu einem Familienunternehmen wie TDM und die Tatsache, dass wir schon so lange miteinander arbeiten. Mein Engagement wurde immer wertgeschätzt und umgekehrt. Ich bin mit viel Leidenschaft bei meiner Arbeit.

SQUT: Herr Dr. Wüstefeld, eine Zusammenarbeit eines Konzerns mit einem Dienstleister, die über ein Vierteljahrhundert andauert, ist gerade in unserer Branche ungewöhnlich. Wieso hält uns die Hannoversche so lange die Treue?

Dr. Thomas Wüstefeld: Um das Sprichwort zu bemühen: „Never change a winning team“. Die

Zusammenarbeit ist partnerschaftlich ausgerichtet und wird täglich überprüft. Wir haben hierfür einen eigenen internen Bereich geschaffen, um möglichst effizient und kundenorientiert agieren zu können. Flexibilität ist uns hier besonders wichtig. Mit anderen Worten: Wir streben eine vertrauensvolle und langfristig angelegte Zusammenarbeit an, aber immer ausgerichtet an den Bedürfnissen des Marktes und insbesondere an den Wünschen unserer Kund:innen. Dass TDM über Jahrzehnte dazu gehört, zeigt, dass all diese Kriterien immer wieder erfolgreich erfüllt werden.

SQUT: Welche Rolle spielt beim Outsourcing der Preis? Gäbe es nicht günstigere Alternativen z. B. im Ausland (Stichwort: Nearshoring)?

Dr. Thomas Wüstefeld: Die Hannoversche steht für Solidität, Produkte mit einem erstklassigen Preis-/Leistungsverhältnis und einem hohen Maß an Serviceorientierung.

Abwechslung und Konstanz sind die richtige Portion Salz in der Suppe.

Deswegen benötigen wir leistungsfähige und innovative Dienstleister, die uns dabei unterstützen, unseren Ansprüchen gerecht zu werden. Das sind wir unseren Kund:innen und Vermittler:innen schuldig. Es ist dabei unser Ziel, mit unseren Dienstleistern offen, fair, partnerschaftlich und langfristig zusammenzuarbeiten. Wir entscheiden nach dem Gebot der Wirtschaftlichkeit, dabei ist der Preis nicht das alleinige Argument, das Gesamtpaket muss stimmen. Und auch hier überzeugt TDM über lange Jahre hinweg. Als qualitativ hochwertiger Partner mit einem angemessenen Preis-Leistungs-Verhältnis liefert TDM gute Gründe, die Zusammenarbeit auf höchstem Niveau fortzusetzen.

SQUT: Herr Meyer, steuern Sie neben TDM auch noch weitere Dienstleister und was muss

passieren, dass Sie diese in Frage stellen oder gar austauschen?

Horst Meyer: Als Leiter des Steuerungsteams arbeite ich eng mit diversen Dienstleistern zusammen. Auch wenn wir eine langjährige enge Partnerschaft mit TDM pflegen, so schauen wir uns als professionell agierender Versicherer immer wieder auf dem Markt um, wie wir in unserer Kundenkommunikation tatkräftig unterstützt werden können, um unsere Vertriebsziele zu übertreffen und unsere Kundenbeziehungen zu verbessern. Hier zeigt sich am Beispiel TDM, wie wichtig uns eine möglichst langfristige Partnerschaft ist, um eine vertrauensvolle Geschäftsbeziehung gestalten zu können und nicht zu vergessen: kurze Entscheidungswege und flache Hierarchien sind hier von enormem Vorteil.

SQUT: Eine große Rolle bei vertrauensvoller, erfolgreicher Zusammenarbeit spielt der zwischenmenschliche Kontakt zwischen Auftraggeber und Dienstleister. Wäre somit der Wechsel der Ansprechpartner (z. B. wegen Fluktuation) ein Showstopper oder zumindest eine Hürde, die es zu überspringen gilt?

Horst Meyer: Absolut richtig! Die Chemie muss stimmen, auch im zwischenmenschlichen Bereich der Ansprechpartner:innen. In über 25 Jahren haben diese natürlich auch mal gewechselt, aber die

Grundlage ist konstant geblieben. Das ist wie bei einem Hausbau: Stimmt das Fundament, bleibt das Haus bei jedem Sturm stabil und kleine Veränderungen haben keinen Einfluss auf die Statik. Wichtig ist: Dietmar und Anja sind seit Beginn der Zusammenarbeit unserer beiden Häuser verlässliche Ansprechpartner und ich freue mich, sagen zu können: Uns verbindet mittlerweile ein großes Maß an Vertrauen und freundschaftlicher Partnerschaft.

SQUT: Welche Rolle spielte TDM in der erschwerten Pandemie-Situation?

Horst Meyer: Das war in der Tat eine herausfordernde Zeit. Durch unvorhersehbare Ausfallzeiten gerade bei Neu-Infektionen und Quarantäne war es für uns eine Herausforderung, auch in diesen Zeiten die vereinbarten Servicelevel zu halten. Hier halfen uns vor allem die kurzen Entscheidungswege, die kurzfristige Einführung des Homeoffice und überhaupt die lösungsorientierte Flexibilität bei TDM. Dem Management gelang es, eine durchgehend hohe Servicebereitschaft und hervorragende Erreichbarkeit sicherzustellen. Einen starken Partner lernt man besonders in schwierigen Zeiten kennen und schätzen.

SQUT: Oftmals gelten externe Callcenter-Agent:innen als Sachbearbeiter:innen zweiter Klasse. Was ►►



unternimmt die Hannoversche, um diese Zweiklassengesellschaft (intern/extern) aufzuweichen?

Horst Meyer: Hier ist sicher der Auftraggeber in einer besonderen Verantwortung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von TDM werden durch unsere internen Qualitätscoaches mit ausgebildet, in Technikfragen unterstützt und durch weitere Qualitätssicherungsmaßnahmen fortlaufend weitergebildet. Ganz entscheidend ist sicher auch die Tatsache, dass es für TDM einen festen Ansprechpartner bei uns im Hause gibt, der sich regelmäßig um alle Dinge der Zusammenarbeit kümmert. Vor Corona hatten wir auch die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen regelmäßig nach Hannover eingeladen.. So konnten sich die internen und externen Kolleginnen und Kollegen kennenlernen, was zu einer natürlichen Art des Teambuildings direkt in Hannover vor Ort geführt hat. Während der Corona-Zeit waren einige Hürden gesetzt, aber aufgrund der extrem geringen Fluktuation bei TDM ist diese Verbindung noch heute zu spüren. Diese Partnerschaft lebt durch beiderseitiges aktives Engagement.

SQUT: Herr Klug, herzlichen Glückwunsch zu einem derart treuen Kunden. Die Callcenter-Branche brilliert ja eher mit Fluktuation bei Kunden und Mitarbeiter:innen. Ist T.D.M. da besonders?

Dietmar Klug: Kundenbindung aber auch Mitarbeiterbindung haben bei uns höchste Priorität. Dabei gilt wie oft im Leben: Die Chemie muss beiderseits stimmen! Was tun wir auf unserer Seite: Organisatorisch haben wir uns so aufgestellt, dass wir sowohl fachlich als auch kommunikativ nicht nur unsere Performance sicher im Blick haben, sondern kontinuierlich daran arbeiten. Eine schlanke wendige Organisation hilft uns genauso dabei wie ausgebildete Spezialistenteams, die sowohl für den Auftraggeber als auch für die Mitarbeiter:innen da sind. Ein weiterer Schlüssel ist Ehrlichkeit und Transparenz: Keine versteckten Kosten für den Auftraggeber und eine gute Entlohnung für unsere Mitarbeiter:innen.

SQUT: Alles wird teurer – und nun gibt es erneut eine Anpassung des Mindestlohnes. Da bleibt die Erhöhung der Verrechnungssätze gegenüber Ihren Mandanten ja nicht aus. Haben Sie da kein Magenrummeln, wenn Sie mit der neuen Preisen auf

einen derart wichtigen Langzeitkunden zugehen müssen?

Dietmar Klug: Keiner zahlt gern mehr, aber wenn das Preis-Leistungs-Verhältnis stimmt, dann ist zumindest das Verständnis dafür vorhanden. Wichtig ist, dass zum Zeitpunkt der Preisverhandlungen Themen wie Qualität oder Performance dazu kommen. Es ist unerlässlich, den Auftraggeber nicht nur sporadisch zu fragen, ob wir die Erwartungen erfüllen – es ist ein permanentes Thema. Wichtig ist aber auch, dass wir als Dienstleister permanent in Technik und Mensch investieren. Sowohl das Arbeiten in der Firma als auch im Homeoffice wurde bei uns konsequent umgesetzt. In beiden Bereichen arbeiten unsere Mitarbeiter:innen professionell und State-of-the-art. Darauf sind wir sehr stolz. Und das sehen und spüren unsere Auftraggeber und Mitarbeiter:innen gleichermaßen.

Uns verbindet mittlerweile ein großes Maß an Vertrauen und freundschaftlicher Partnerschaft.

SQUT: People's business. Es scheint, als hätten Sie persönlich sowie Ihre langfristigen Mitarbeitenden einen wichtigen, wenn nicht sogar den wichtigsten Teil dazu beigetragen, dass Ihnen der Kunde derart die Treue hält. Geht es in Ihrem Business um People und weniger um Technik, Preise oder lokale Nähe? Binden sich die Menschen der Auftraggeber an die Menschen der Dienstleister? Welche Risiken sehen Sie dabei?

Dietmar Klug: Wir glauben, dass nicht nur ein Aspekt für eine gute Geschäftsbeziehung oder ein langjähriges Arbeitsverhältnis ausschlaggebend ist. Wenn wir sicherstellen, dass wir uns stetig weiterentwickeln und uns Veränderungen offensiv stellen, dann werden aus Risiken Chancen und aus Geschäftsbeziehungen und Arbeitsverhältnissen belastbare Beziehungen, die von Vertrauen und Loyalität geprägt sind. Eine wunderbare Sache, der wir uns verpflichtet fühlen und die wir stets pflegen und jeden Tag erneut verdienen wollen. ■