

Wer ist DIALOG?

Nummer zwei der Pannenhilfevermittler und Spezialist für Kundenzufriedenheit

Kölner Direktmarketinggesellschaft ist auch in Italien erfolgreich aktiv

Köln. Über drei Millionen Anrufe entgegennehmen, mehrere hunderttausend Briefe beantworten und über eine Million E-Mails versenden: Das die Jahresbilanz der Kölner Direktmarketinggesellschaft Jäger + Schmitter DIALOG. Im Laufe seiner über 20-jährigen Geschichte hat sich das Inhaber geführte Unternehmen zu einem der größten Communication Center und zur Nummer zwei der Pannenhilfevermittler in Deutschland entwickelt. Mit 450 Beschäftigten und einer Zweitniederlassung im italienischen Verona ist die Gesellschaft Spezialist für Kundenzufriedenheit insbesondere im automobilen Bereich. „Jeder in unserer Mannschaft hat Kümmerer-Gene.“ So beschreibt Geschäftsführer Bernd Schmitter die Unique Selling Proposition (USP) von DIALOG.

Als „Heinzelmännchen“ agieren die Spezialisten von DIALOG für ihre Auftraggeber vor allem hinter den Kulissen. Sie kommunizieren per Telefon, Brief, Fax und E-Mail, beobachten Blogs und managen Beschwerden. 24 Stunden am Tag, sieben Tage in der Woche und 365 Tage im Jahr. Die Beantwortung von Fragen zu Garantieleistungen, der Versand von Prospekten, die Vereinbarung von Probefahrten oder die Vermittlung von schneller Hilfe im Falle einer Autopanne sind für die DIALOG-Agenten tägliches Geschäft. Dabei fungieren sie nicht nur als Schnittstelle zwischen Lieferanten und Kunden, sondern auch zwischen Lieferanten und Handel. Call Center-spezifische Trainings und Schulungen sowie Mystery Tests im Kundenauftrag ergänzen das Portfolio.

Einen Schwerpunkt der Tätigkeiten, bei denen es insbesondere darum geht, auf individuelle Fragen schnell die richtigen Antworten zu geben, liegt im Inbound-Service für die Automobilbranche. „Mit unserer Kundenrundumbetreuung ein ganzes

Autoleben lang haben wir eine Alleinstellung im Markt“, so Bernd Schmitter. Aber auch für Dienstleistungsunternehmen, Verlage und Versicherungsgesellschaften ist DIALOG aktiv. Auf der Kundenliste befinden sich so renommierte Marken wie VW, Audi, Škoda, SEAT, Apollinaris, KölnMesse, TÜV SÜD und Bayer Industrie Services.

„In unserer Informationsgesellschaft hat sich Kommunikation zur Wissenschaft entwickelt“, sagt Bernd Schmitter. „Deshalb erarbeiten wir in enger Abstimmung mit unseren Auftraggebern maßgeschneiderte, multimediale Pre- und After-Sales-Prozessketten und setzen sie in unseren spezialisierten Kommunikationszentren in die Praxis um.“ Entsprechend hoch ist die Qualifikation des DIALOG-Teams. 95 Prozent der Beschäftigten haben eine abgeschlossene Berufsausbildung. 40 Prozent verfügen über einen akademischen Abschluss. Dies entspricht der strategischen Positionierung von DIALOG als Spezialist für Kundenzufriedenheit mit großer Distanz zu jenen Outbound-Anbietern, die mit fragwürdigen Methoden am Markt agieren.

Chronik

- 1989: Gründung DIALOG mit 15 Beschäftigten und 15 Wählscheibentelefonen.
Übernahme erster Dienstleistungen für Volkswagen und Audi.
- 1992: Erste Kundenbetreuungshotline im Automobilmarkt, erste markenspezifische Pannenhilfevermittlung für den Volkswagen-Konzern. Erstmals 24-Stunden-Dienste.
- 1994: Telefonische Betreuung der Kundenbindungsprogramme Volkswagen Club und Audi A plus.
- 1995: Hausinterne Entwicklung und Programmierung maßgeschneiderter Softwarepakete. Keimzelle einer eigenen, spezialisierten IT-Abteilung.
Servicetelefon für Volkswagen und Audi komplett.
Pannenhilfevermittlung für SEAT.
- 1996: Servicetelefon für SEAT.
- 1997: Servicetelefon und Pannenhilfevermittlung für Škoda.
- 1999: Zertifizierung nach DIN EN ISO 9001.
- 2000: Einstellung erster Consultants für komplexe IT-Themen.
Aufbau und Etablierung einer professionellen Handelspartnerbetreuung: vom User Helpdesk über Marketingunterstützung bis hin zu Kulanzsachbearbeitung.
- 2001: Entwicklung und Installation des DIALOG-eigenen Wissensmanagements, speziell auf die Anforderungen des Call Center-Betriebs zugeschnitten.
- 2002: Gründung der Niederlassung DiaLogo Italia in Verona.
- 2003: Ausweitung der Qualitätsstandards mit Implementierung eines Qualitätsmanagements auf der Basis von Total-Quality-Management (TQM).
Start SMS-Services (Unterstützung Notdienstpartner, Zufriedenheitsbefragung, Pannenhilfevermittlung für Gehörlose).
- 2004: DIALOG bildet Kaufleute für Bürokommunikation aus.
- 2006: SEAT Partner Center - Handelsbetreuung.
Ausbildung Fachkaufmann/-frau für Dialogmarketing.

Einführung der Dienstleistungen Unfall-/Schadenmanagement und Rundum-Flottenbetreuung.

2007: Etablierung der Mystery Services zum anonymen Überprüfen von Servicequalität.

2008: DiaLogo Italia wird Škoda Business Center.
Praxisschulungen Telefonie für Automobilverkäufer.

2009: DIALOG wird 20.
Kundenkommunikation mit videogestützter Online-Betreuung.
DiaLogo Italia wird SEAT Business Center.

Ansprechpartner für Redaktionen:
Rainer Strang
Telefon: 0221 98391113
rainer.strang@jsdialog.com