

Qualität ist angesagt

WIRTSCHAFT. Während die Telekom ihr Callcenter in Wesel auflöst, expandiert das Klever Servicecenter tel-inform.

WOLFGANG REMY

KLEVE. Heinz Sack wundert sich schon ein wenig. „Ich verstehe nicht, dass die Telekom ihre Callcenter vergrößern will. Das macht mich stutzig“, sagt der Chef des Klever Servicecenters tel-inform. Der Wettbewerb zeige doch, dass „überschaubare, auf Kundenwünsche flexibel reagierende Unternehmen auf Dauer am Markt besonders erfolgreich sind“. Während die Telekom etwa ihr Callcenter in Wesel mit 200 Mitarbeitern auflöst, um an anderer Stelle noch größer zu werden, expandiert Sack „mit Augenmerk“.



„Unsere Mitarbeiter sind alle Fachleute“, betont Heinz Sack, der in seiner Firma 270 Menschen beschäftigt. (Foto: Lindekamp)

Mehrmonatige Schulungen

Wobei der Klever Unternehmer, der zurzeit 270 Mitarbeiter(innen) beschäftigt, schon lange auf Qualität setzt. „Unsere Auftraggeber sind große Firmen. Die erwarten einfach kompetente, qualifizierte Geschäftspartner“, weiß Heinz Sack. Dafür stehe tel-inform.

Nur reines Telefonieren sei schon lange nicht mehr angesagt. Die Angestellten im Callcenter erbrächten professionelle Dienstleistungen für die Kundschaft, die immer häufi-

ger ganze Verwaltungsbereiche outsourct, wie es so schön neudeutsch heißt. „Für mehrere Kunden übernehmen wir inzwischen die komplette Auftragsbearbeitung einschließlich der Klärung aller kaufmännischen und technischen Fragen“, betont der 58-Jährige.

Die damit beauftragten Mitarbeiter müssten zum Teil mehrmonatige Schulungen durchlaufen. „Unsere Mitarbeiter sind Fachleute“, betont Heinz Sack. Das sei auch der Trend in der Branche, die leider wegen „schwarzer Schafe, die

illegal Privatleute anrufen, immer wieder in Verruf gerät“. Damit, wie bei anderen Callcenter geschehen, bei tel-in-

SOZIALES ENGAGEMENT

Die Firma tel-inform gibt's seit zwölf Jahren in Kleve. Vor sieben Jahren entstand im Industriegebiet das „Call- und Businesscenter“ an der Siemenstraße/Tweestrom. Nachdem sich Heinz Sack für einen Betriebskindergarten eingesetzt hat, den es seit April gibt, will sich der Unterneh-

mer nun für eine adäquate Altenbetreuung stark machen. „Auch hier wollen wir unsere Mitarbeiterinnen entlasten. Das umzusetzen wird aber wohl schwieriger als bei der Kinderbetreuung“, ahnt der engagierte Unternehmer. So ist daran gedacht, Pflegedienste zu vermitteln. (rey)

form kein Datenklau möglich ist, habe er eigens einen „externen Datenschutz-Beauftragten“ engagiert. Sack: „Das kos-

tet natürlich. Aber Qualität hat ihren Preis...“ Um weiter wachsen zu können, hat der Klever ein angrenzendes, 4000 Quadratmeter großes Grundstück gekauft. Hier sollen zunächst Parkplätze entstehen. „Noch müssen wir nicht anbauen, weil wir genügend Platz haben“, erklärt Heinz Sack.

Gut 70 Prozent der Fläche des Business-Center nutzt die Firma mittlerweile auch schon selbst. Die restlichen Büroräume sind an Unternehmen vermietet.