

NEAR | 25/26
SHORE

Erfolgsgarant Kundenservice

Unser Versprechen



Führende Unternehmen in Deutschland setzen seit Jahrzehnten im Kundenservice auf die Expertise und Zuverlässigkeit von regiocom Customer Care.

Als inhabergeführtes Unternehmen ist unsere Mission der Erfolg unserer Geschäftspartner.

Das garantiere ich mit meinem ganzen Team.“

Dirk Moritz,
Vorstandsvorsitzender regiocom Customer Care



Warum Nearshore gerade so boomt ...

Dirk Moritz über den Service-Markt und die Perspektive 2030

Im November 2022 wurde die erste KI für jedermann veröffentlicht – ein echter Booster für die Servicebranche. Viele rechnen mit einer Disruption, doch niemand weiß genau, wie sich der Kundenservice verändern wird. Was es gibt, sind Blaupausen, Visionen und technische Experimente – alles Bausteine eines Veränderungsprozesses, der bereits begonnen hat.

Ich persönlich beschäftige mich intensiv mit den zahlreichen KI-Themen und prüfe, welche davon für unsere Auftraggeber relevant sein könnten. Als Dienstleister sorgen wir dafür, dass unsere Kunden mit ihrem Geschäftsmodell erfolgreich sind. Und wenn sie dafür KI benötigen, dann werden wir sie einsetzen.

KI ist kein Selbstzweck, sondern ein Hilfsmittel, um Kunden zufriedenzustellen. Denn die sind letztendlich das Kapital der Unternehmen, für deren Erfolg wir als Dienstleister mit verantwortlich sind. Mit KI Prozesse optimieren oder Effizienz erhöhen, das sind bestenfalls Mitnahmeeffekte.

Wir sehen Themen wie KI-Einsatz und Digitalisierung als Unterstützung für unsere gut ausgebildeten Mitarbeiter. Sie nutzen die digitalen Hilfsmittel und haben so mehr Zeit für das Kundengespräch. Diese kundenzentrierte Strategie ist auch Teil des Trends, der aktuell bei regiocom Customer Care im Fokus steht: das Nearshore-Hybridmodell. Es vernetzt die deutschen Einheiten und Standards mit bewährten Produktionskapazitäten im Ausland, sodass Auftraggeber jederzeit skalieren können und dabei ihre Kosten im Griff behalten. Wer KI nutzt, kann den Return on Investment derzeit noch nicht sicher kalkulieren – eine Investition in KI-gestützten Service bedeutet Risiko.



Für uns als größten inhabergeführten Dienstleister in Deutschland geht es darum, langfristig für unsere Auftraggeber den Service zu sichern, sodass sie expandieren und ihre Kunden zufriedenstellen können. Skalierbarkeit, Kosteneffizienz und Zuverlässigkeit erreichen unsere Geschäftspartner mit dem Nearshore-Hybridmodell.

Und das spricht sich herum: Die Nachfrage ist so groß, dass wir unser internationales regiocom-Service-Netz in nur vier Monaten um drei neue Standorte im Ausland erweitert haben.

Und wir expandieren weiter. Wie das Nearshore-Hybridmodell zum Erfolgsgaranten im Kundenservice wird, beschreiben wir im vorliegenden Magazin. Wenn Sie mehr erfahren möchten, sprechen Sie uns jederzeit gerne an.

Die Kontaktdaten finden Sie auf der letzten Seite. Wir freuen uns auf Sie.

Ihr

 Dirk Moritz

Wir stehen für den Erfolg unserer Auftraggeber



Erfahren/Zuverlässig/Schnell

Das internationale Service-Netz von regiocom Customer Care ist eine hochleistungsfähige Produktion im Kundenservice: Effizient, schnell, skalierbar, zuverlässig. Über 25 Jahre Erfahrung stecken in dem feinabgestimmten System, mit dem 24/7 der Service-Anspruch von Auftraggebern erfüllt wird.

Die Statistik spricht für sich:

- Täglich zehntausende von Anrufern
- Über 6.000 regiocom-Mitarbeiter
- Mehr als 25 Standorte im In- und Ausland



Die wichtigste Referenz: über 100 Auftraggeber aus Schlüsselbranchen der deutschen Wirtschaft sind Kunden von regiocom – und davon die meisten länger als zehn Jahre.

Hinter diesen Zahlen steht der Vorstand von regiocom Customer Care mit seiner Führungsmannschaft, der sich tagtäglich für den Erfolg der Auftraggeber einsetzt. Ein eingespieltes Team, das sich aus Experten aus allen Standorten des Unternehmens zusammensetzt, vom Recruiting über Qualität und Training bis hin zum Projektmanagement, um nur einige Bereiche zu nennen.

Das Foto oben zeigt das ganze Team und ist eine Momentaufnahme, die beim Strategietreffen 2025 entstanden ist.

regiocom Customer Care ist trotz seiner Größe ein Mittelständler mit schlanken Hierarchien, schnellen Entscheidungswegen und der Zuverlässigkeit des inhabergeführten Unternehmens. Jeder Auftraggeber hat den direkten Kontakt zum Vorstand und kann bei Bedarf alle Ressourcen der regiocom-Gruppe nutzen, darunter auch Softwareentwicklung, Rechenzentrum und IT-Services.

So funktioniert das Hybridmodell im internationalen Service-Netz

2012 - regiocom startet das erste Service Center im Ausland

Damals - einer der ersten Nearshore-Service-Anbieter

Heute - größte Nearshore-Plattform im deutschsprachigen Raum



regiocom Customer Care ist ein deutsches Unternehmen mit jahrzehntelanger Erfahrung im Kundenservice und das mit Centern im In- und Ausland. Aus dieser Konstellation haben die regiocom Experten das Nearshore-Hybridmodell entwickelt, das für Konzerne und große Mittelständler aktuell zum Wachstumsfaktor wird - die Antwort auf steigenden Kostendruck und Fachkräftemangel. Dabei sind die jahrzehntelange Erfahrung und die Zuverlässigkeit von regiocom als inhabergeführter Dienstleister entscheidende Alleinstellungsmerkmale im Markt der Kundenserviceanbieter.



Bulgarien ist die Keimzelle des Hybridmodells im Ausland. Seit 2006 ist regiocom vor Ort präsent. 2012 wurde in Varna das erste Service Center eröffnet. Heute ist regiocom mit rund 2000 Mitarbeitern einer der großen deutschen Arbeitgeber im Land. Aufgrund der guten regionalen Verteilung mit Centern in Burgas, Dobrich, Ruse, Sofia, Stara Zagora, Varna und Veliko Tarnovo ist das Wachstum gesichert. Jüngster Zuwachs ist das neue Center in Plovdiv, der zweitgrößten Stadt Bulgariens.



Mit der Eröffnung des ersten Centers in der Türkei im Jahr 2020 beginnt der Ausbau des Hybridmodells. In Alanya, Izmir, Sakarya, Usak und Istanbul gibt es heute regiocom Center. Die Zahl der Mitarbeiter wächst beständig. Aufgrund der guten Verbindungen zu Deutschland – viele Mitarbeiter sind sogar dort aufgewachsen - wird vor Ort in der Türkei sehr gut deutsch gesprochen. Wo regiocom mit Centern vertreten ist, gilt das Unternehmen als besonders guter Arbeitgeber. Auch in dem Land am Bosphorus ist regiocom auf Wachstumskurs.



In Griechenland ist regiocom Customer Care seit 2023 vertreten, wobei der aktuelle Schwerpunkt in Nordgriechenland liegt. Ausgangspunkt war das Center in Alexandroupolis, danach folgten Thessaloniki, Serres und Kavala. An allen vier Standorten genießt regiocom den Ruf eines fürsorglichen und zuverlässigen Arbeitgebers. Am Standort Serres hat regiocom zum ersten Mal das Partnerschaftsmodell eingesetzt und gemeinsam mit dem Auftraggeber ein Center nach modernsten Standards in Betrieb genommen.





Über das regiocom Hybridmodell werden die deutschen Einheiten und Standards mit den eingespielten Produktionskapazitäten im Ausland vernetzt.

Auftraggeber können so jederzeit skalieren und nutzen die zuverlässigen, effizienten Servicelösungen von regiocom Customer Care.

Es gelten deutsche Standards in Qualität und Sicherheit. Das Ergebnis ist verlässlich und damit gut kalkulierbar.



> **6.000 Mitarbeiter**



> **25 Standorte**



> **100 Kunden**

Qualität

regiocom Customer Care hat einen eigenen Qualitätsstandard für Service Center entwickelt

Effizienz und Qualität gehören zum Service-Versprechen von regiocom Customer Care, auf das sich über 100 Auftraggeber - darunter viele Branchenführer - verlassen.

Mit seinen hohen Qualitätsstandards setzt regiocom Maßstäbe im Kundenservice. Ergänzend zur ISO 9001 haben die Qualitätsexperten des Dienstleisters gemeinsam mit dem TÜV Süd einen der weltweit höchsten Standards zur Qualitätssicherung

und Prozessoptimierung für Service Center eingeführt. Es geht um Six-Sigma.

Nach diesem Standard, der seinen Ursprung in der Halbleiterfertigung bei Motorola in den 1980er Jahren hat und seitdem für die modernsten Ansprüche weiterentwickelt wurde, sind alle regiocom Service Center an den über 25 Customer Care-Standorten organisiert. Die Prozessorientierung wird zusätzlich mit der Qualitätsnorm ISO 9001:2015 jährlich geprüft.

Qualitäts-Beispiel Sprachprüfung

- Einheitlich
- Vergleichbar
- Standardisiert

Wer an den Nearshore-Standorten für den deutschsprachigen Kundenservice im Einsatz ist, durchläuft das strenge Assessmentcenter, zu dem auch eine zertifizierte Sprachprüfung gehört. Je nach Anforderung reicht das Level bis C1.

Qualitäts-Beispiel Kundenservice

- Einheitlich hoher Standard
- Unternehmensweit
- Nachhaltig

Mit dem Auftraggeber werden bei Vertragsabschluss Kernprozesse identifiziert, über die Potenziale frühzeitig erkannt und dann Abläufe optimiert werden. So erreichen die regiocom-Teams bereits zum Projektstart sehr hohe Effizienz und Qualitätsstandards.

Qualitäts-Beispiel Management

- Gezieltes Training für Schnittstellen-Mitarbeiter
- Einheitliche Standards unternehmensweit
- Qualitätssystem für Führungskräfte

Das regiocom Customer Care Qualitätsmanagement ist selbst auch zertifiziert nach der Qualitätsmanagementnorm ISO 9001 sowie nach der Dienstleistungsnorm ISO 18295 für Kundenkontaktcenter.

Recruiting

Auftraggeber können mit regiocom Customer Care jederzeit skalieren. Das ist ein zentraler Mehrwert des Nearshore-Hybridmodells und hängt zu einem wichtigen Teil auch mit dem Recruiting zusammen. Jedem Auftraggeber stehen diese Ressourcen des internationalen regiocom-Netztes zur Verfügung. Dass dieses System funktioniert, dafür sorgt im Hintergrund ein Team aus erfahrenen regiocom-Recruitern. Es ist Teil des Hybridkonzepts und wird zentral von Deutschland aus gesteuert, wobei die Länder- und Standortverantwortlichen die Recruiting-Kampagnen immer an die lokalen Besonderheiten anpassen. Sie arbeiten auf einer einheitlichen Recruiting-Plattform, über die alle relevanten Medienkanäle genutzt werden können.

Die Recruiting-Prozesse sind international standardisiert, funktionieren nach festen, eingespielten Abläufen und unterliegen strengen Qualitätskriterien (ISO 18295). Gesteuert wird das Recruiting auf Basis der jeweiligen Projektanforderungen. Das Recruiting ist ein entscheidender Faktor für Auftraggeber, wie regiocom Customer Care mit hohem Tempo kontinuierlich neue Projekte an den Start bringt.

WERTE





Eigenes Service-Netz

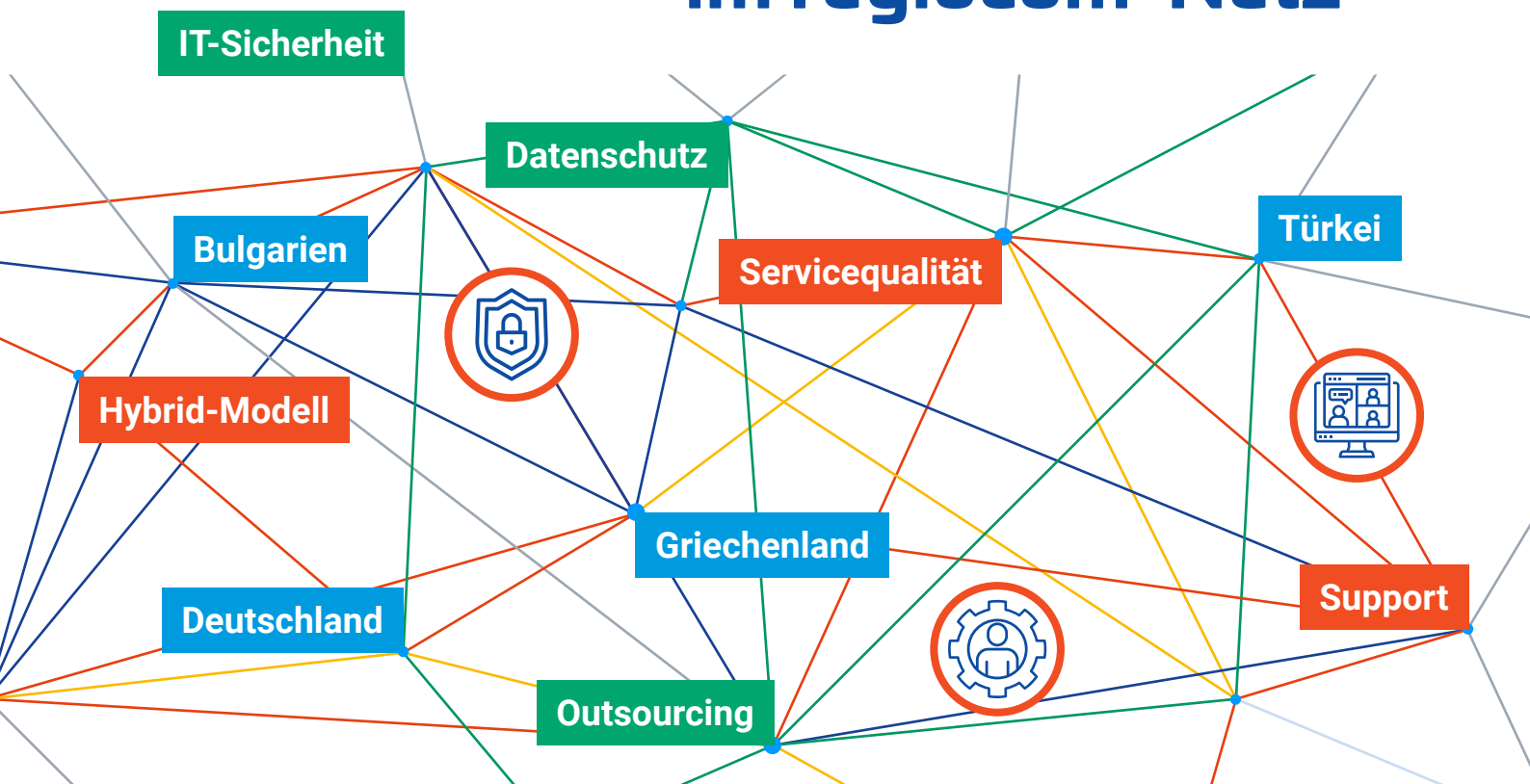
Alle Standorte von regiocom sind über das internationale Service-Netz miteinander verbunden und aus Sicherheitsgründen unabhängig von externen Netzen. Die Netzsteuerung erfolgt zentral und wird ständig überwacht. Der IT-Service ist auch technischer Ansprechpartner für die Mitarbeiter der Unternehmensgruppe.



Eigenes Rechenzentrum

regiocom betreibt eigene redundante Rechenzentren in Deutschland. Für Betrieb und Netzwerk-Pflege gibt es eine eigene Einheit, die den 24/7-Betrieb garantiert, jederzeit für Auftraggeber ansprechbar ist und bei Störungen sofort reagiert. Dadurch werden mögliche Ausfallzeiten auf ein Minimum reduziert.

Sicherheit & Datenschutz im regiocom-Netz



Bei regiocom gelten die hohen europäischen Sicherheitsstandards



Strenger Datenschutz

Der Datenschutz ist ein zentrales Element des Sicherheitskonzepts bei regiocom Customer Care - der Schutz aller Kundendaten hat höchste Priorität. Mit regelmäßigen Mitarbeiterschulungen, internen Informationskampagnen und einem ausgeklügelten technischen Sicherheitssystem sorgen Datenschutz-Experten dafür, dass die Informationen von Auftraggebern sicher sind.

Bei regiocom gelten die hohen europäischen Sicherheitsstandards an allen Standorten. Und in jedem Land gibt es einen eigenen regiocom-Datenschützer, der die Einhaltung überwacht.



regiocom Nearshore sprechen Sie uns an



Dirk Moritz
Vorstandsvorsitzender
regiocom Customer Care SE



Andreas Lappano
Direktor Vertrieb & Business-Development
regiocom Customer Care SE



Thomas Beck
Head of Quality
regiocom Customer Care SE



Leo Staub-Marx
Head of Recruiting
regiocom Customer Care SE

