



DAVID KAUFT GOLIATH

Die **SNT Deutschland AG** wird Teil des **Magdeburger Regiocom-Verbundes**, damit ist die **nächste Elefantenhochzeit unter Deutschlands Customer Care-Dienstleistern perfekt.**

TeleTalk sprach mit Regiocom-Geschäftsführer Joan Schlieker über die Ziele der „neuen“ Regiocom.

TeleTalk: SNT zählt 3.300 Mitarbeiter an sieben Standorten, Regiocom rund 2.300 an neun Standorten. Kann man davon sprechen, dass hier ein „David“ einen „Goliath“ übernommen hat?

Joan Schlieker: Das würde ich etwas moderater formulieren – Regiocom hat etwas mehr Umsatz und etwas weniger Mitarbeiter, SNT mehr Mitarbeiter und etwas weniger Umsatz. Wenn man aus beidem den Mittelwert nimmt, dann passt das gut zusammen. Wir verstehen die Übernahme auch nicht

so, dass wir SNT schlucken, sondern dass wir zwei Organisationen zusammenführen, die sich fachlich sehr gut ergänzen.

Wie wird die „neue“ Regiocom heißen?

Das ist für uns erst einmal sekundär, wir ändern jetzt nicht die Marke. Unser Fokus liegt jetzt erst einmal darauf, als eine Organisation am Markt aufzutreten.

Wie soll die Integration der beiden Unternehmen vollzogen werden?

Eine Roadmap haben wir bereits gemeinsam

mit dem bisherigen und zukünftigen Vorstand Florian Rietz entwickelt. Bis zum Herbst sollen erste Projekte – beispielsweise zur Kopplung der Systeme oder zur Vereinheitlichung der Buchhaltung – umgesetzt sein. Und natürlich auch eine gemeinsame Mitarbeiterzeitschrift. Ziel ist es, dass im Herbst beide Unternehmen zusammenarbeiten können.

Welchen Marktanteil hat Regiocom in der EVU-Branche?

Der Markt der Energielieferanten teilt sich auf in zirka 60 Prozent grundversorgter Kunden (zum Beispiel durch Stadtwerke) und rund 40 Prozent bei „neuen“ Anbietern. Von letzterem betreuen wir zwischen 10 und 15 Prozent vollumfänglich, das entspricht 2,5-3 Millionen Lieferstellen. Für weitere 15 Millionen Lieferstellen erbringen wir Teilleistungen, wie beispielsweise das Forderungsmanagement, die Buchhaltung oder den Kundenservice.

War es eine Zielrichtung bei der Suche einer Neuaquisition, dass sich die

Geschäftsfelder kaum überschneiden?

Ja, das kann man so sagen. Wir wollen uns vergrößern, sind aber bisher quasi eine „Energy Only“-Company. Wir wachsen in unserer Branche sehr gut aus eigener Kraft, bei der Übernahme geht es darum, neue Geschäftsfelder zu erschließen.

Welche neuen Geschäftsmodelle wollen sie mit der Übernahme wagen?

Es gibt schon neue Dienstleistungsideen, die anders an den Mann gebracht werden, als das im klassischen Call Center der Fall war. Beispielsweise durch gezielte IT-Unterstützung, die Anbindung mobiler Kommunikationsmittel durch Apps oder aber durch Automatisierung in der Bearbeitung von Kundenanfragen. In der Energiewirtschaft bieten wir als BPO-Dienstleister ein großes Maß an Digitalisierungsleistungen und -techniken gemeinsam mit der BPO-Leistung an, das wollen wir nun auch in anderen Branchen tun.

Das eigentliche neue Geschäftsmodelle ist und bleibt Sache des Auftraggebers. Wir be-

treiben die Plattformen, mit denen die Prozesse und Prozessgruppen effizient und oft auch vorkonfektioniert betrieben werden, auf denen unser Auftraggeber sein Geschäftsmodell errichten kann. In der Energiewirtschaft kriegen wir das ziemlich zügig „out of the box“ hin. Das zum Teil als „neu“ angepriesene Modell, Kundenservices von Unternehmen komplett und längerfristig zu übernehmen – das machen wir in der EVU-Branche schon seit 2009. Um das zu veranschaulichen: Es gibt Energieversorger, die noch rund 10-20 Mitarbeiter in eigenen Unternehmen haben, die sich hauptsächlich um die Marke an sich, das Pricing und um die Beschaffung von Energie kümmern. Deren hunderttausende Kunden werden aber komplett von uns mit zum Teil mehreren hundert Mitarbeitern gemanagt – in allen Prozessen. Und wir wissen, dass sowohl Auftraggeber als Kunden damit sehr zufrieden sind. Das wollen wir auch auf andere Branchen übertragen.

Mit der Übernahme bewegt sich Regiocom nach wie vor hauptsächlich**im deutschsprachigen Marktumfeld. Wird nun eine Internationalisierung angestrebt?**

Mit unserem Standort in Wien sind wir auf dem österreichischen Markt. In Bulgarien sind wir im Nearshoring für EVU-Kunden schon seit vielen Jahren unterwegs. Eine Expansion in internationale Märkte können wir uns in der Energieversorgung nur schrittweise erarbeiten, da es keinen international vernetzten Energiemarkt für Privat- und Geschäftskunden gibt, nur für Größtkunden. In anderen Branchen hingegen ist die Internationalisierung viel selbstverständlicher.

Wo wollen Sie in zwei Jahren stehen?

Einerseits möchten wir im EVU-Bereich weitere große Versorger – und davon gibt es gerade mal ein Dutzend – wirklich umfassend betreuen, und nicht nur scheinbarweise. Auf Seiten der SNT möchten wir gern mindestens einen Kunden tiefergehend, also über den Customer Care Bereich hinaus mit einer anspruchsvollen IT-basierten Betreuungskette versorgen.

Wissen, was Sache ist ...

**Köpfe
Produkte
Branchen-News
Unternehmen
Entwicklungen
Termine
Events**



Newsletter

TeleTalks Newsletter: Jeden Mittwoch alles Wichtige auf einen Blick.

TeleTalk

Jetzt Newsletter bestellen:
www.teletalk.de/newsletter