



BEZIEHUNGSSTATUS: **ENG!**

Seit 25 Jahren behauptet sich *TeleTalk* als relevantes Branchenmagazin – 25 Jahre, die auch 24 Jahre 4Com umfassen. Grund genug, um zu feiern. Noch besser aber ist unsere ebensolange Beziehung!

Die Verbindung zwischen *TeleTalk* und 4Com ist lang: Beide starteten Anfang der 1990-er Jahre im Telekommunikations- und Call Center-Markt. Also noch VOR dem offiziellen Beginn der Markt-Liberalisierung im Jahr 1998. Noch VOR dem Start der „Call Center World“ in Berlin. Und noch VOR der Gründung der Bundesnetzagentur, die überhaupt erst „Reg

TP, Regulierungsbehörde für Telekommunikation & Post“ hieß. Beide Pioniere stammen aus Hannover. Und beide sind bis heute in Hannover zuhause. Dass Pioniere in einer schnelllebigen Zeit mit permanenten technologischen Umwälzungen erfolgreich sind, ist alles andere als selbstverständlich. Zumal in einem Markt, der eine eindrucksvolle Anzahl an Playern hat kommen und wieder gehen sehen.

Goldrausch der frühen Jahre

Viel ist im Telekommunikations- und Kundenservice-Markt seit den Anfängen geschehen: Kommunikation wurden erfolgreich zum Geschäft. Anstelle des „Fasse Dich kurz“ herrschte plötzlich „Call by Call-Freiheit!“ Neue Technologie und Software zur professionellen Bearbeitung eingehender Anrufe brachte den telefonischen Kundenservice auf Zack. Seitenlange *TeleTalk*-Marktübersichten mit Providern und Dienstleistern wurden veröffentlicht, dutzende Neuheiten je Ausgabe vermeldet, Entscheider und Player der Branche interviewt. Auch die UMTS-Lizenzversteigerung wurde vor Ort begleitet, das Zerplatzen der Internetblase kommentiert. Und während die Begriffe „Callcenter“ und „Callcenteragent“ in den Duden Eingang fanden, wurde *TeleTalk* selbst zum

Begriff: Mit einer umfangreich recherchierten Betrachtung der Werbeumsätze im 0190-Geschäft – die Älteren erinnern sich an diese Premium Rate-Vorwahl? – sicherte sich *TeleTalk* den Platz als Branchenmedium Nr. 1 und wurde sogar im „Focus“ zitiert. Aktuelle Service-Herausforderungen wie die intelligente, selbstlernende E-Mail-Bearbeitung waren übrigens in *TeleTalk* bereits 2004 ein Thema, das nur nebenbei bemerkt!

Zweimal Pioniergeist aus Hannover

Für 4Com, seinerzeit noch ein „Systemhaus für Mehrwertdienste“ mit Servicrufnummern, Sprachportal-Lösungen und einer ACD für die Telefonie, war die *TeleTalk*-Lektüre von Anfang an Pflicht. Daran hat sich seit 24 Jahren nichts geändert, derweil sonst bei 4Com allerhand geschehen ist: 2001 berichtete *TeleTalk* über den „Qualitäts-Check“ – eine von 4Com entwickelte Lösung zur Echtzeit-Ermittlung der Servicequalität durch automatisierte Kundenbefragungen. Wer die Kosten und den Aufwand einer händischen Befragung kennt,

beschritt, war es wieder die *TeleTalk*-Redaktion, die darüber berichtete. Eng in räumlicher Hinsicht wurde es allerdings auf der noch jungen CCW: Auch in Berlin bewiesen die Hannoveraner Zusammenhalt und standen in ihren Messeboxen dicht an dicht. Geht noch mehr Beziehungspflege?

ASP und SaaS heißen inzwischen „Cloud“

Ihren jeweiligen CCW-Auftritt haben *TeleTalk* und 4Com zwar seither getrennt voneinander vergrößert, doch die Verbindung steht wie einst: Neuheiten der Contact Center Suite erfährt die *TeleTalk*-Redaktion immer zuerst. Da gibt es einiges zu melden: Aus der 4Com Suite wurde längst ein Komplettangebot mit über 20 Lösungen für sämtliche Kanäle, Anforderungen und Themen im Kundenkontakt einschließlich Chatbot, KI und Customer Journey. Jedes Jahr kommt etwas hinzu, und immer aus der „Cloud“ – sprachliche Kompliziertheiten wie „netzbasierter Mietlösung“, „Application Service Providing“ oder „Software as a Service“ wurden schmerzfrei ersetzt.



Schnappschuss aus den Anfangsjahren der CCW: *TeleTalk* und 4Com Seite an Seite in Halle 4. Der Pioniergeist beider Unternehmen reichte von Hannover bis nach Berlin! Wenn auch nur für je acht Quadratmeter.



Seit 20 Jahren hat 4Com auf der CCW viel zu bieten – und als Sponsor inzwischen auch mehr Platz in Halle 3.

weiß die in „Customer Feedback“ umbenannte Lösung bis heute zu schätzen. Als 4Com im Jahr 2003 mit dem Miet-Angebot seiner „Virtual ACD“ und des „Virtual Power-Dialers“ als einer der ersten Anbieter den Weg Richtung netzbasierte Lösungen

Wer lange währt ... war schon immer gut!

Keinen Ersatz dagegen gibt es für *TeleTalk*. Bis heute berichtet das Magazin verlässlich, fachkundig und erfahren über Veränderungen in einem Markt, der niemals langweilig wird. Eindrucksvoller Beweis: Das *TeleTalk*-Demoforum auf der CCW. Es ist so erfolgreich, dass es weder von der CCW noch aus der jährlichen 4Com-Messeplanung wegzudenken ist (das Buchungsformular für 2019 einfach an die bekannte Adresse schicken, danke)!

Fazit: Den Goldrausch der Anfangsjahre zu überleben, war keine Kunst. Die wirkliche Herausforderung begann in den Jahren danach, und nur Pioniere mit Durchhaltevermögen konnten sich durchsetzen. Auch in diesem Markt wird niemand fürs Anfangen belohnt, nur fürs Durchhalten und Behaupten. Ein besonders herzlicher Glückwunsch daher an *TeleTalk*! Wir freuen uns darauf, dabei gemeinsam noch älter zu werden!



Holger Klewe,
4Com Geschäftsführer