

# 25 JAHRE TELETALK – EINE ZEITREISE DURCH VERKLÄRTE ERINNERUNGEN

**D**a stand ich am Bahnhof der Reorganisation von Geschäftsprozessen, wohl behütet vom Kokon der Bankenwelt. Wir schreiben das Jahr 1994, genauer gesagt Oktober. Da besteige ich auf einem Kongress unvermittelt einem Zug namens *TeleTalk*, der knapp zwei Jahre zuvor gestartet ist, um im deutschen Sprachraum über das Phänomen des nicht stationären Kundendialogs zu informieren und zwar per Telefon, in dafür spezialisierten Organisationseinheiten. Zur Erinnerung: Es war die Zeit vor dem kommerziellen Internet, der E-Mail und all den Plattformen und Messengerdiensten. Der Brief war das Hauptkommunikationsmittel oder der mutige Versuch, den Sachbearbeiter auf seiner Durchwahl zu erreichen.

Die *TeleTalk* brachte mich und viele Mitreisende durch die Entwicklungen beginnend von ACD, CTI, CRM und auch so manch' kryptische Fantasiebezeichnung, wie zur Jahrtausendwende das Multi-Media-Contact Center, bei dem Video der Kanal der nächsten Jahre werden sollte. Mit Gründung des Call Center Forum Deutschland e.V. 1996 wurde der *TeleTalk*, damals noch in Personalunion mit Olav Strawe, bereits dessen Medienpartner und ist es bis heute treu geblieben. Der Quality Award verdankt seine Bekanntheit und Präsenz nicht zuletzt gerade dieser tollen Kooperation, die immer ungemein engagiert, herzlich und mittlerweile auch freundschaftlich verbunden ist.

Auf dieser Reise durch die Entwicklung des Kundenservice gab es Umbrüche, Einbrüche und Neuausrichtungen im Markt. Was in diesen 25 Jahre alles neu dazugekommen ist, Altes abgelöst hat und Bestehendes verändert hat, ist hier gar nicht ansatzweise aufzuzählen. Der *TeleTalk* war immer am Puls der Zeit und hat oftmals schon vorzeitig über die kommenden Trends berichtet. Ob in meiner langjährigen ehrenamtlichen Funktion als Präsident des CCV, als Vorstand

des europäischen Dachverbands ECC-CO oder in meiner hauptberuflichen Funktion als Organisations- und Führungskräfteentwickler, die *TeleTalk* war und ist für mich ein wichtiges Medium für Information und Publikation. Mit seinem Call Center Marktführer liefert mir die *TeleTalk* zudem das unverzichtbare Standardwerk für den Branchenüberblick.



Ich danke Manuela Micheli-Liebsch, Kai-Werner Fajga und auch Olav Strawe für eine tolle gemeinsame Reisebegleitung und zahllose inspirierende Gespräche und wünsche ihnen eine erfolgreiche weitere Reise in die digitale Zeit. Wir bleiben verbunden.

Herzlichst Euer  
Manfred Stockmann

Oder die Kurzfassung: 25 Jahre *TeleTalk* – darauf ein dreifach donnerndes;

**Hipp, Hipp, Hurra!**

**Hipp, Hipp, Hurra!**

**Hipp, Hipp – aber so was von – HURRAAAA!**

**answers**  
**2018** Zukunftsstrategien  
des Kundendialogs

Customer Service Fachkonferenz  
am 26. September 2018 in Frankfurt

Powered by  
**SEMATELL**

SAVE THE DATE!