

snt – professioneller Kundendialog

snt ist mit sieben Standorten und rund 3.300 Mitarbeitern einer der führenden Kundendialog-Anbieter in Deutschland. Seit März 2017 gehört das Unternehmen zur regiocom-Gruppe. snt bietet hoch professionellen und verlässlichen Kundenservice über sämtliche Kontaktkanäle wie Telefon, E-Mail, Fax/Brief, Chat oder auch Social Media – von der Interessentenhotline und Neukundenansprache über komplexe technische und kaufmännische Bestandskundenbetreuung, Cross- und Upselling im Inbound bis hin zu Premium-Kundenservice, Beschwerdeline oder Forderungsmanagement. Unternehmen der Telekommunikations- und Consumer-Electronics-Branche, der Energie- und Versicherungswirtschaft, der Transportbranche, aber auch Premiummarken, Retail-Unternehmen und Behörden vertrauen ihre Kunden snt an. Neben klassischem Kundenservice bietet das Unternehmen unter dem Markennamen koviko spezialisierte Agentur-Dienstleistungen im Bereich Knowledge Management an, darunter Wissensportale, e-Learning, Geschäftskorrespondenz und Employer Branding.

Langjährige Erfahrung

snt wurde 1985 gegründet und sammelte in den folgenden Jahren Erfahrungen im Service und Kundendialog, zunächst in der Versicherungsbranche; später wurden die Dienstleistungen auf viele weitere Branchen ausgeweitet. Nach einigen Standortgründungen und Zukäufen erfolgte in 2000 die Umfirmierung in snt Deutschland AG. Heute verfügt das Unternehmen über sieben Standorte in Berlin, Chemnitz, Essen, Frankfurt am Main, Neubrandenburg und Potsdam und gehört auch gemessen am Umsatz zu den führenden Callcenter-Unternehmen in Deutschland.

snt arbeitet mit einem ausgefeilten, nach DIN EN ISO 9001:2008 zertifiziertem und am COPC Standard orientierten Qualitätsmanagementsystem. Wissensdatenbanken und e-Learning unterstützen die Kundenberater bei ihrer täglichen Arbeit und sorgen für eine hohe Kundenzufriedenheit: Anfragen oder Probleme können so gleich beim ersten Kontakt beantwortet be-

ziehungsweise gelöst werden. Das Ergebnis ist eine exzellente Servicequalität und langjährig zufriedene Auftraggeber.

Mitarbeiterqualifikation als Qualitätsaspekt

snt ist in vielen der betreuten Branchen auf Fachkräfte angewiesen, die neben ausgeprägten Kommunikationsfähigkeiten auch über entsprechende Branchenkenntnisse verfügen. Bei einigen Kunden ist auch handfestes technisches Know-how gefragt. snt schult deshalb alle Mitarbeiter umfassend. Neben Gesprächsführung und Deeskalationstrainings stehen auch immer kundenspezifische Schulungen auf dem Programm. Aus- und Weiterbildung haben bei snt einen hohen Stellenwert.

Auch die Karrierechancen bei snt sind gut. Der überwiegende Teil des mittleren Managements wird aus Mitarbeitern rekrutiert, die als Agents bei snt angefangen haben, denn sie kennen alle Schwierigkeiten aus eigener Erfahrung und können gezielt neue Kollegen einarbeiten und mit direktem Feedback coachen. Zudem hat snt spezielle Nachwuchsförderprogramme für künftige Führungskräfte ins Leben gerufen.

Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, ein gutes Betriebsklima, ein faires Gehalt und Zusatzleistungen wie betriebliche Altersvorsorge, betriebliches Gesundheitsmanagement, Jobticket und kostenloser Mobilfunktarif zahlen sich aus. snt verfügt darüber hinaus nicht nur über einen Betriebsrat, sondern auch über einen mitbestimmten Aufsichtsrat. Als Arbeitgeber genießt snt einen guten Ruf. Davon können sich Interessenten zum Beispiel auf der unternehmenseigenen facebook-Seite auch selbst überzeugen.

Und damit die Mitarbeiter sich weiterhin wohlfühlen, werden in regelmäßigen Abständen anonymisierte Mitarbeiterbefragungen durchgeführt.

Branche wächst weiter

Die Marktanalysten von Frost & Sullivan schätzen im Marktreport "2015 Europe Contact Centre Outsourcing Buyer's Guide" das Volumen des Call-center Markt auf 14 Mrd. Euro. Bis 2019 soll der Markt 16,5 Mrd. Euro erreichen. Den größten Anteil am dynamischen Wachstum hat dabei das technologiegetriebene Outsourcing-Geschäft mit einer durchschnittlichen

Wachstumsrate von 12 % jährlich. Aber auch der Markt für das Outsourcing von Servicemitarbeiter soll jährlich noch um durchschnittlich 2 % wachsen.

Laut Angaben des statistischen Bundesamtes beschäftigten im Jahr 2014 die rund 1.400 Callcenter Unternehmen in Deutschland 112.000 Mitarbeiter und erwirtschafteten einen Umsatz von rund 6 Mrd. Euro.

Im jährlich veröffentlichten Ranking der deutschen Callcenter-Unternehmen des Fachmagazins CallCenter Profi kam snt 2016 mit einem Umsatz von rund 83,1 Mio. Euro (2015) auf Platz 8.

Dennoch ist die Branche nach wie vor mit großen Herausforderungen konfrontiert, darunter der Fachkräftemangel und ein weiterhin hoher Preisdruck im Markt für Kundenservice. Auftraggeber verlangen umfassende Kundenservice-Konzepte und das über sämtliche Kontaktkanäle, vom Telefon über E-Mail, Online-Chat bis hin zu Social Media, sowie hohe Flexibilität und Skalierbarkeit. Genau das kann snt bieten. Mit langjähriger Erfahrung unterstützt snt Auftraggeber im Rahmen eines integrierten Customer Experience Managements dabei, die Chancen der Digitalisierung im Kundendialog zu nutzen und hochqualitativen, persönlichen Kundenservice anzubieten. Deshalb sieht sich das Unternehmen im Callcenter Markt auch in Zukunft sehr gut positioniert.