

TEMA Gesellschaft für Marketing-Service mbH

## → Ein Raumkonzept für höchste Ansprüche



Auch die technischen Anforderungen an ein Call-Center sind gestiegen. Um für die Kunden den größtmöglichen Marketing-Erfolg zu erzielen, müssen die Mitarbeiter in der Lage sein, die verschiedensten Medien – Telefon, Internet, E-Mail, Fax – miteinander zu kombinieren. „Wir müssen heute auf allen Kanälen empfangen und antworten können“, erklärt Ute Will-Ellinghaus, geschäftsführende Gesellschafterin der TEMA Gesellschaft für Marketing-Service mbH in Mannheim.

Nach sieben Jahren in den Quadraten und zehn Jahren in der Augustaanlage war es deshalb nicht nur das kräftige Wachstum, das den Call-Center-Dienstleister TEMA nach neuen Räumen Ausschau halten ließ. Ein wichtiges Motiv waren auch die gestiegenen Anforderungen an die Ausstattung und an die Mitarbeiter. Im September 2002 war es dann soweit: Die 80 Mannheimer Mitarbeiter zogen ins neue Bürohaus MEGARON, das – nicht weit von der Augustaanlage – am Osteingang zur Innenstadt liegt. Den Hinweis auf das Objekt erhielt das Unternehmen vom Amt für Wirtschaftsförderung, mit dem es seit Jahren gut kooperiert. Insgesamt investierte TEMA rund 600.000 Euro in den neuen Firmensitz. „Wir konnten hier ein Raumkonzept verwirklichen, das die Arbeitsprozesse optimal gestaltet, höchsten Standards für Ergonomie standhält und die soziale Kom-

Prompte Antwort auf allen Kanälen: In den Call-Centern der TEMA GmbH werden Kundenanfragen am Telefon, per Fax, via E-Mail und im Internet bearbeitet.

munikation zwischen den Teams fördert“, freut sich Geschäftsführerin Ute Will-Ellinghaus. In den neuen Räumen stehen dem Unternehmen jetzt 1.200 Quadratmeter Bürofläche zu Verfügung. Mit untergebracht ist hier auch das firmeneigene Trainingscenter mit vier hochmodern ausgestatteten Seminarräumen.

Zu den Kunden von TEMA zählen führende Automobilhersteller ebenso wie Chemiekonzerne und Medienhäuser. Auch viele mittelständische Unternehmen greifen auf die TEMA-Spezialisten zurück, um ihre technischen Produkte und Dienstleistungen zu vermarkten. „Wenn Unternehmen Tausende ihrer Telefonate, E-Mails und Faxe ins TEMA Call-Center routen, erwarten sie eine Arbeitsumgebung, deren Akustik, Licht- und Luftbedingungen und technische Infrastruktur ihnen Sicherheit für die professionelle Betreuung ihres Projektes gibt“, sagt die Geschäftsführerin. Diese Voraussetzungen seien im MEGARON, auch dank der guten Zusammenarbeit mit dem Projektentwickler Bilfinger Berger, perfekt realisiert worden. Sein Geschäft hat TEMA auf drei Säulen aufgebaut: Call-Center-Dienstleistungen, Beratung und Training. Der Geschäftsbereich Call-Center-Services bietet seine

Dienstleistungen für Unternehmen an, die kein eigenes Call-Center einrichten wollen und nach einer Outsourcing-Lösung suchen. Insgesamt über 160 Mitarbeiter arbeiten in Teams an EDV-gestützten Arbeitsplätzen für diese Kunden.

Viele Unternehmen möchten jedoch lieber selbst ein Call-Center einrichten, weil sie Vertrauliches im Haus behalten und Wichtiges sofort wissen wollen. Für solche Fälle bietet der Geschäftsbereich Call-Center Management-Consulting umfassende Beratungsleistungen an. Das Trainingsinstitut schließlich wendet sich an Unternehmen, die selbst Call-Center-Fachleute benötigen. Zum Angebot gehören Zertifikatslehrgänge mit einjährigen Ausbildungen zum Call-Center-Projektmanager, halbjährige Vollzeitlehrgängen für Telefonreferenten und berufsbegleitende Lehrgänge zur Telemarketing-Fachkraft.

Nach 17 erfolgreichen Jahren beschäftigt TEMA heute rund 180 Mitarbeiter. Neben den 80 Beschäftigten in Mannheim zählen hierzu weitere Mitarbeiter in einer Niederlassung in Kaiserslautern sowie in Betriebsstätten bei Kunden selbst.