



STRUKTUREN FÜR MILLIONEN

Customer Journey Solutions – ein sperriger Begriff für Lösungen, hinter denen sich für viele hiesige Unternehmen ungeahntes, ungehobenes Potenzial verbirgt. Naheliegend, dass der Weltmarktführer Qmatic aus Schweden seinen Deutschlandsitz nun in Bocholt hat.

Worum geht es bei diesen Customer Journey Solutions? „Um die optimale Lenkung von Kundenströmen mittels ausgeklügelter Systeme“, erläutert Thomas Föcking, Geschäftsführer von Qmatic Deutschland: „Damit Kunden gezielter, schneller und entspannter an die benötigten Informationen oder zum Kaufabschluss kommen. Das Unternehmen gewinnt aber ebenso: durch schnelleren Durchlauf mehr Zeit, Traffic und Umsatz.“

»IM FOKUS: DEUTSCHLAND,
ÖSTERREICH, SCHWEIZ«

Der Bereich stellt einen riesigen, weltweiten Markt dar, auf dem das schwedische Unternehmen Qmatic der Marktführer ist. Er berät und betreut zahlreiche globale Konzerne und Marken, aber eben auch viele mittelständische Unternehmen, wie sie vor allem die deutsche Szene prägen.

Der Markteintritt ist fulminant: Aus dem deutschen Marktführer NetCallUp wird Qmatic Deutschland – das sich im gleichen Zug räumlich erweitert und personell verstärkt. Schon jetzt ziehen ca. zwei Milliarden Menschen pro Jahr ein Qmatic-Ticket, ein Drittel der Weltbevölkerung ... da ist noch mehr drin, oder? Vom neuen Firmensitz Bocholt aus wird jetzt jedenfalls D-A-CH gesteuert: die Vertriebsaktivitäten in Deutschland, Österreich und der Schweiz. „Glocal“ zu handeln, ist der schwedischen Qmatic-Gruppe wichtig: ein Konzern, der in 120 Ländern nicht nur vertreten, sondern jeweils zuhause ist.

»LÖSUNGEN HOCH VIER«

„Unser Geschäft lässt sich in vier Marktbereiche unterteilen“, erläutert Föcking, „für die wir jeweils unterschiedliche Lösungen entwickelt haben. Das beginnt beim öffentlichen Bereich. Hier geht es um die Opti-



Thomas Föcking, Geschäftsführer von Qmatic Deutschland, und Marketingleiter Klaus-Peter Grave (rechts) im Gespräch im Michael Jakoby. Fotos: Esther Grünhagen.

mierung von Zulassungsstellen, Bürgerämtern, Botschaften. In hochindividuellen Beratungen vermitteln wir den Orga-Profis, dass Digitalisierung deren große Chance auf zukunftssichere Lösungen ist.“

Föcking weist auf ein schlankes Terminal. „Ganz andere Aufgaben warten im Finanzwesen, also bei Banken. Da geht es beispielsweise darum, verschiedene Abteilungen – und deren Kundenströme – besser zu separieren. Oder Lösungen im Hintergrund zu installieren, bis hin zu sicheren Cloud-Lösungen für Online-Terminvereinbarungen, von denen der Auftraggeber dann komplett entlastet wird.“

Marketingleiter Klaus-Peter Grave nickt. „Entlastung ist auch ein Thema im Einzelhandel, wo wir unter anderem Lösungen für das Return Department – die Umtauschabteilung – von IKEA entwickelt haben. Wir sorgen aber auch im Laden für Hinleitungen zum Verkaufsgespräch oder installieren Click&Collect-Lösungen, bei denen wir reale und digitale Welt vereinen: im Internet auswählen und vorbestellen, im Shop erleben und kaufen.“

„Und dann haben wir noch das Gesundheitswesen, also Kliniken, größere Praxen, Krankenkassen“, meint Föcking. „In diesem Umfeld sind es die durch uns erreichten kürzeren Wartezeiten – Stichwort »mobiles Ticket« und »virtuelles Anstellen« – die für Patienten wie Ärzte ein Gewinn sind und Entspannung bedeuten. Hier sehen wir im Markt einen riesigen Lösungsbedarf zur Patienten- wie zur Mitarbeiterzufriedenheit ... und auch eine neue Aufgeschlossenheit gegenüber

dem Problem. Wir haben entsprechend reagiert und verstärken uns gerade speziell in diesem Bereich.“

»MIT FRISCHEN KRÄFTEN VORAN!«

Die jeweiligen Lösungen können aus einer Prozessoptimierung ebenso bestehen wie aus der Einführung neuer Elemente oder Komponenten – jede Lösung ist so individuell wie der Kunde und seine Welt. Qmatic deckt dabei den gesamten Prozess ab, von der Analyse über die Entwicklung der Lösung bis zu deren langfristiger Betreuung.

„Für so anspruchsvolle Aufgaben suchen wir natürlich kompetente und motivierte Kräfte“, so Föcking. „Als Zukunftsunternehmen arbeiten wir eng mit allen entsprechenden Stellen und Organisationen im Land und vor Ort zusammen, um die Besten zu finden ... und dann mit tollen Perspektiven für uns zu begeistern.“ Er lehnt sich kurz zurück und lächelt. „Neues Gebäude, neue Angebote und vor allem neue Mitarbeiter: Man sieht, nicht nur bei unseren Kunden geht es entscheidend voran!“ ◀

KONTAKT

QMATIC Deutschland GmbH

Konrad-Zuse-Str. 12 | 46397 Bocholt

Telefon: +49 (0) 2871 2909290

www.qmatic.de