

# 60 Jahre TELAG

Hans Jürgen Dregger feiert mit seinen Mitarbeitern das 60-jährige Jubiläum der TELAG. Eine Erfolgsgeschichte, die er in den letzten 33 Jahren aktiv mitgestaltet hat.

Hans Jürgen Dregger

**U**nter dem Namen Telag Zentrale wurde unsere Firma im Jahre 1959 als «Telefon-Hüte-Dienst» gegründet. Es war in Europa der erste Telefon-Auftragsdienst und über einige Jahre blieb die Firma ein Zwei-Personen-Betrieb. Damals hätte sich niemand träumen lassen, dass wir im Jahre 2019 – 60 Jahre später – auf eine derartig bewegte Erfolgsgeschichte in der Schweizer Contact Center-Branche zurückblicken können. Viele Mitbewerber haben uns herausgefordert, angespornt und manch-

mal auch das Leben schwer gemacht. Allein die Tatsache, dass kaum einer von ihnen nach 30 Jahren noch dabei ist, gibt uns die Gewissheit, dass wir anscheinend in der Vergangenheit irgendetwas richtig gemacht haben. Nur wer die Vergangenheit kennt, kann die Gegenwart verstehen und die Zukunft gestalten<sup>1</sup>. Deshalb ist es wieder einmal Zeit für einen Rückblick.

Die ersten 20 Jahre mit moderatem Wachstum waren geprägt vom ständigen

<sup>1</sup> August Bebel



**Wir haben uns angepasst, uns immer wieder in Frage gestellt und neu erfunden. Doch Kompromisse bei der Qualität haben wir nie gemacht.**

Kampf mit dem Monopolisten PTT um die Bereitstellung von Telefonleitungen. Der Durchbruch kam 1979 mit dem Aufbau eines privaten Schweizer Funkrufnetzes und der Einführung des 24/7-Betriebes. 10 Jahre später wurde auf alpha-numerisches Paging und wieder später auf SMS-Übermittlung, wie wir sie heute kennen, umgestellt. Dank diesem technologischen Wandel konnten wir uns zu einer der grössten Pickett- und Notrufzentralen in der Schweiz entwickeln. Seit nunmehr 40 Jahren sind wir rund um die Uhr am Telefon.

### **Neue Technologie bringt frischen Wind**

1986 – etwa auf halbem Weg unserer Firmengeschichte – kam ein frisch gebackener Call Center-Spezialist aus London zur TELAG. Und mit ihm kamen moderne Telefonanlagen, Automatic Call Distribution (ACD), Computer Telephony Integration (CTI). Die Briten waren zu dieser Zeit deutlich weiter in der Telekommunikation. Der damaligen PTT diese Konzepte anheim zu stellen, war wie mit einem 9-jährigen über Sex zu sprechen. Schwierig. Die neumodischen Anlagen einer privaten Firma wurden versuchsweise für zwei Jahre an das Schweizer Netz gehängt, aus der Telefonzentrale wurde ein Call Center und aus dem Call Center-Spezialist ein Geschäftsführer. Damit nahm unsere Geschichte der Contact Center-Neuzeit ihren Lauf.

Audiotex, Spracherkennung, Inbound-Telefonmarketing: Die Werbebranche hatte die Contact Center entdeckt. Schweizer Banken, die Automobilindustrie, die Tabakindustrie, Teleshopping und viele andere wollten ihre Kunden am Telefon begrüssen und schalteten Werbung im Fernsehen, in den Printmedien und auf Plakaten. Wer etwas auf sich hielt, hatte

eine 0800-Nummer und eine Stimme am anderen Ende, live oder aus der Konserve und natürlich 24/7. Wir waren dabei und schalteten ca. 100 neue Kampagnen pro Jahr.

Und nachdem dieser Hype vorbei war, kam die Liberalisierung der Telekommunikation. Neue Anbieter, Wettbewerb um Kunden und das Internet. Kaum vorstellbar, dass wir jemals ohne gelebt haben. E-Mail, Internetshopping, Chat, Smartphones. Nachdem uns die Anrufer nicht mehr gebraucht haben, um ihre Waren aus den Prospekten zu bestellen, brauchten sie uns, um ihre Internetverbindungen funktionell zu halten, ihre Passwörter neu zu setzen und Zugriff zu ihren Accounts zu gewährleisten. Je mehr uns die Technik das Leben erleichterte, desto grösser wurde auch die Abhängigkeit, wenn etwas nicht funktionierte. Dieser Trend hält bis heute an.

### **Neue Probleme, neue Lösungen**

Waren es früher fast ausschliesslich Menschen, melden sich heute vermehrt auch IT-Systeme, wenn sie Hilfe brau-

**Die Kundenorientierung des Unternehmens und der Mitarbeiter ist Schlüsselfaktor eines jeden Kommunikationsvorgangs. Und diese Kundenorientierung gibt es nicht zum Nulltarif, weder im Inhouse Contact Center noch beim Contact Center-Dienstleister im Outsourcing.**



Hans Jürgen Dregger ist seit 1987 für die TELAG tätig, seit 1992 als Geschäftsführer. Er führt den Standort Zürich und ihm obliegt die Gesamtverantwortung für Marketing und Vertrieb in der Schweiz.

chen. Server und Netzwerksysteme werden in 15-Minuten-Intervallen in Echtzeit überwacht. Statusmeldungen werden kontrolliert. Klassifizierung von Dringlichkeiten und Austausch mit IT-Leitständen weltweit gehören ebenso zu unseren Aufgaben wie die Überwachung

**«Wenn man die letzten 60 Jahre im maximalen Zeitraffer liest, hat man den Eindruck, unsere Geschichte, die eines Contact Center-Dienstleisters in der Schweiz, sei eine Geschichte im Wandel der Technik. Der Eindruck täuscht. Unser Erfolg beruht auf der Erkenntnis, dass es weniger die Technik ist, die unsere Geschichte geprägt hat, vielmehr sind es die Menschen, die mit mir diesen stetigen Wandel gestaltet haben.»**

Hans Jürgen Dregger, Geschäftsführer TELAG

von Gas- und Ölpipelines, welche die Versorgung von Westeuropa sicherstellen. Fazit: Die Aufgabenstellungen wurden komplexer. Aber die Kontaktanfragen nicht weniger, sondern nur anders. Wir haben uns angepasst, wir haben uns immer wieder in Frage gestellt, immer wieder neu erfunden. Und wir haben nie Kompromisse gemacht bei der Qualität.

Bei aller Technik ist doch die Kundenorientierung des Unternehmens und der

Mitarbeiter Schlüsselfaktor eines jeden Kommunikationsvorgangs. Kundenorientierung gibt es nicht zum Nulltarif, weder im Inhouse Contact Center noch beim Contact Center-Dienstleister im Outsourcing. In den letzten 30 Jahren klopfen immer wieder Kunden an, die nach kompetenten, professionellen Mitarbeitern verlangen. Sie sollen psychologisch geschult, kundenorientiert, flexibel, fachlich erfahren und mehrsprachig sein. Sie sollen mit jeder Situation am Telefon fertig werden. Nur: Kosten sollen diese Top-Mitarbeiter pro Stunde weniger als die Mitarbeiter einer Reinigungsfirma. Diese Mentalität muss sich ändern. Qualität hat einen Preis.

### **Menschen im Zentrum - damals wie heute**

Mit dieser Erkenntnis schreiben wir die Geschichte der nächsten 10 Jahre weiter. Nachdem wir vor 20 Jahren Gründungsmitglieder des Branchenverbandes Callnet waren, haben wir vor einigen Jahren den Arbeitgeberverband contact-suisse ins Leben gerufen. Mit einem Gesamtarbeitsvertrag, der 2018 für allgemeinverbindlich erklärt wurde, konnten die Arbeitskonditionen der Mitarbeiter im Contact Center schweizweit aufgewertet und für 2020 eine Lohnerhöhung für Kundenberater/-innen von 2% vereinbart werden.

Wenn man die letzten 60 Jahre im maximalen Zeitraffer liest, hat man den Eindruck, unsere Geschichte, die Geschichte eines Contact Center-Dienstleisters in der Schweiz, sei eine Geschichte im Wandel der Technik. Der Eindruck täuscht. Unser Erfolg beruht auf der Erkenntnis, dass es weniger die Technik ist, die unsere Geschichte geprägt hat, als die Menschen, die mit mir diesen stetigen Wandel gestaltet haben. Und die nächste Gene-

ration steht in den Startlöchern, um diese Geschichte weiterzuschreiben und die Zukunft und deren Herausforderung in den nächsten Jahrzehnten zu gestalten. ■

### **TELAG AG**

Part of Capita plc  
Hardturmstrasse 101  
8005 Zürich  
www.telag.ch

