



„Ich arbeite am liebsten im Businessbereich, wenn es um technische oder erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen geht. Es freut mich sehr, wenn ich mit meiner Arbeit Türen öffnen und Verkaufsabschlüsse vorbereiten kann.“

Isa Möhle, langjährige Mitarbeiterin bei TDM

# „TELEPHONE LINE“

## EVOLUTION STATT REVOLUTION IM KUNDENSERVICE

Die Welt der Kommunikation hat sich in den letzten Jahrzehnten sprunghaft entwickelt. Dies gilt besonders für den Kundenservice. Ein Unternehmen, das diese Entwicklung über 40 Jahre immer wieder entscheidend mitgeprägt hat, ist die TDM Telefon-Direkt-Marketing. Mit einer beeindruckenden Bandbreite an unterschiedlichen Dienstleistungen und einer unvergleichlichen Kommunikationsphilosophie ist TDM der richtige Partner für den Kundenservice fast jeder Branche.

**V**ielleicht erinnern Sie sich noch an den ikonischen Song „Telephone Line“ des Electric Light Orchestra (ELO) in den 80er Jahren. In diesem Song symbolisiert die Telefonleitung die starke Verbindung zwischen zwei Liebenden. Stellen Sie sich vor, dass TDM diese starke Verbindung in die Geschäftswelt überträgt. TDM bringt nicht nur Unternehmen und Kunden zusammen, sondern lässt durch die besondere Art der Kommunikation und Unternehmensphilosophie starke, dauerhafte Verbindungen wachsen.

**„Well, can't you just let it ring  
a little longer, longer, longer?“**

So wird es in dem 80er Jahre Klassiker „TelephoneLine“ besungen. „Nein“, sagt Dietmar Klug, Geschäftsführer der TDM, dazu. „Natürlich ist Erreichbarkeit heute die Grundlage einer exzellenten Servicequalität, aber erst durch Empathie, ein umfassendes Fachwissen über das jeweilige Unternehmen und einer eloquenten Gesprächsführung wird daraus eine erfolgreiche kundenzentrierte Kommunikation.“

**Mehr als nur ein  
„Hello, how are you?“**

Heute, vier Jahrzehnte später, ist TDM zu einer Dialog-Manufaktur herangewachsen, die in der Branche unvergleichlich ist. Mit einem engagierten Team von über 450 Mitarbeitenden bietet TDM maßgeschneiderte Kommunikationslösungen, angepasst an die individuellen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden. So, wie ELO uns auch heute noch mit seinem vielseitigen musikalischen Arrangement überrascht, so bietet auch TDM eine beeindruckende Vielfalt von Dienstleistungen.

Von eingehenden Inbound Calls bis zu Outbound Kampagnen, E-Mail, Chat und Social Media Bearbeitung bis hin zu maßgeschneiderten Kundendienstlösungen wie etwa Business Process Outsourcing, TDM hat das Zeug dazu, „eine Melodie zu komponieren“, die perfekt auf die Bedürfnisse jedes Kunden abgestimmt ist. Ganz gleich, ob es darum geht, hochwertige Leads zu generieren oder einen Kundensupport zu bieten, der Kundenanliegen versteht und unkomplizierte Lösungen findet – TDM hat das Repertoire, um zu begeistern!

## Wir komponieren perfekt passende Service-Melodien

TDM betreut nicht nur umfangreiche Kontaktvolumen mit festen Teamgrößen von 50 und mehr Mitarbeitenden, sondern ist branchenübergreifend für Unternehmen jeder Größenordnung, auch mit speziellen Aufgabenstellungen, geringem aber wichtigem Kontaktvolumen, der richtige Partner. Dabei bleibt die Mission immer die gleiche: Echte Verbindungen zwischen Unternehmen und Kunden zu schaffen! So hat beispielsweise Isa Möhle, eine langjährige Mitarbeiterin der TDM, eine besondere Begeisterung für ihre Arbeit. Sie sagt: „Ich arbeite am liebsten im Businessbereich, wenn es um technische oder erklärungsbedürftige Produkte und Dienstleistungen geht. Es freut mich sehr, wenn ich mit meiner Arbeit Türen für den Vertrieb unserer Auftraggeber öffnen und Verkaufsabschlüsse vorbereiten kann“. Die Leidenschaft und das Engagement, die Isa in ihre Arbeit einbringt, zeigen den Mindset aller Mitarbeitenden und spiegeln die gelebte Kultur im Unternehmen. Außerdem ist es ein Beweis dafür, dass TDM mehr als nur ein Call Center ist - es ist vielmehr ein Ort, an dem Menschen gern zusammenkommen, die gemeinsam Außergewöhnliches erreichen wollen.

### ► Die Playlist von TDM:

#### Das vielseitige Produktportfolio

Herzstück der TDM ist ein umfangreiches Produktportfolio, das von den Mitarbeitenden virtuos bespielt wird und Basis für die maßgeschneiderter Kommunikationslösungen ist. Das Produktportfolio gliedert sich in fünf Bereiche: Inbound, Outbound, Business Process, Outsourcing (BPO), Consulting und IT-Services.

## | 1 | INBOUND

Im Bereich Inbound bietet TDM eine breite Palette an Dienstleistungen, darunter 1st und 2nd Level Support, After Sales, 24/7 Customer Service, multilingualer Kundenservice in 29 Sprachen, Notfall-Hotlines und Störungsannahme.

**User-Case:** Ein Beispiel für Flexibilität und schnelle Anpassungsfähigkeit ist die Zusammenarbeit mit einem Energieanbieter während der Heizsaison, da hier unvorhersehbare Kommunikationsaufkommen zu erwarten sind. TDM stellt hier neben skalierbaren Kapazitäten ein speziell auf die Herausforderungen zugeschnittenes Team zur Verfügung, damit alle Aufträge und Anfragen fallabschließend behandelt werden können.



„Erreichbarkeit ist heute die Grundlage einer exzellenten Servicequalität, aber erst mit Empathie, umfassendem Fachwissen und einer eloquenten Gesprächsführung wird daraus eine erfolgreiche, kundenzentrierte Kommunikation.“

Dietmar Klug Geschäftsführer TDM

„Zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Menschen im Einsatz zu haben“ sagt Herbert Ferdinand, Prokurist und Manager Operations bei der TDM, „ist für uns das A und O im täglichen Business. Kundenorientierung ist in unserer Unternehmenskultur nicht nur fest verankert, sondern wird auch jeden Tag aufs Neue gelebt und darauf sind wir nicht nur alle sehr stolz, sondern tun auch alles, um unsere Passion für Kundenservice und Dialog professionell und nachhaltig zu leben.“

## | 2 | OUTBOUND

Im Outbound-Bereich konzentriert sich TDM auf Dienstleistungen wie Kundenansprache, Follow Up Management, Leadgenerierung, Backoffice, Vertriebsunterstützung und Terminvereinbarung. Diese Dienstleistungen sind darauf ausgerichtet, die Kundenbeziehungen zu stärken und neue Geschäftsmöglichkeiten zu erschließen.

**User-Case:** TDM unterstützte eine Messegesellschaft dabei, sich mit einer überzeugenden Markenkommunikation und einer aktiven Vertriebsunterstützung in einem starken Wettbewerbsumfeld zu behaupten. Das Ergebnis war die Etablierung neuer Veranstaltungsformate und ein zweistelliges Wachstum bei den Ausstellenden und beim Messe-Publikum.

„Viele Unternehmen wissen gar nicht, wie sie schnell zusätzliches Wachstum generieren können und bleiben oft hinter ihren Möglichkeiten zurück.“ sagt Martin Knopp, Sales Manager bei der TDM „Unsere langjährige Erfahrung bei maßgeschneiderten Outbound Kampagnen kann ein echter Umsatzbooster sein!“

### | 3 | BUSINESS PROCESS OUTSOURCING (BPO)

Im Bereich Business Process Outsourcing (BPO) bietet TDM Leadgenerierung, Optimierung von Geschäftsprozessen und Backoffice an. Ziel ist die Effizienz und Effektivität der Geschäftsprozesse der Auftraggebenden zu verbessern.



„Viele Unternehmen wissen gar nicht, wie sie schnell zusätzliches Wachstum generieren können und bleiben oft hinter ihren Möglichkeiten zurück.“

Martin Knopp, Sales Manager bei TDM

**User-Case:** In einem Projekt mit einem Anbieter von Photovoltaik-Anlagen übernahm TDM die gesamte Bandbreite des Verkaufsprozesses, von der Leadgenerierung bis zum Geschäftsabschluss. Der Kunde suchte einen zusätzlichen Vertriebskanal zur Door-to-Door-Strategie, der hauptsächlich durch Telefonie realisiert werden sollte.

TDM stellte ein Team zusammen, das sowohl den First Level-Support als auch den Second Level-Support übernahm. Interessierte einer Photovoltaik-Anlage registrierten sich direkt auf der Homepage oder über ein Online-Portal. Das TDM-Team bearbeitete diese Kontakte, gab erste Informationen über die Produkte und den Prozess und kontaktierte Systempartner, um die technische Machbarkeit der Installation zu prüfen. Nach der positiven Prüfung wurde den Interessierten ein maßgeschneidertes Angebot unterbreitet.

TDM übernahm auch die Klärung von Fragen und Angebotsnachfassgespräche, führte diese Gespräche mit einer Vorteil- und Nutzenargumentation und erstellte und versendete die Verträge nach der Annahme des Angebots durch die Kundinnen und Kunden.

#### Das Ergebnis?

Durch regelmäßige Produkt- und Verkaufstrainings konnte TDM den Prozess von ursprünglich sieben Touchpoints zur Kundschaft auf vier reduzieren. Die Stornoquote sank auf unter zwei Prozent. Und durch den telefonischen Kontakt erreichte TDM eine höhere Akzeptanz bei Kundinnen und Kunden im Vergleich zum Door-to-Door-Vertrieb. Ein Beispiel dafür, wie TDM ihre BPO-Dienstleistungen nutzt, um den Verkaufsprozess effizienter und kundenfreundlicher zu gestalten.

### | 4 | CONSULTING + IT SERVICE

Im Bereich Consulting bietet TDM unter anderem Seminare und Weiterbildungen an. Diese Dienstleistungen sind darauf ausgerichtet, die Kundinnen und Kunden bei der Verbesserung ihrer Geschäftsprozesse zu unterstützen und ihr Wissen und ihre Fähigkeiten zu erweitern. TDM analysiert aber auch Inhouse Service Center. Dabei werden organisatorische Aufbau, Prozessabläufe bis hin zur eingesetzten Hard- und Software analysiert und eventuell Verbesserungsvorschläge erarbeitet.

► **Echte Klangqualität:**

**IT-Lösungen von TDM**

TDM bietet neben den Hauptdienstleistungen auch IT-Lösungen und verfügt über eigene Datenbanksysteme, in die Kunden einfach integriert werden können. Die Systeme zeichnen sich durch eine intuitive Arbeitsumgebung aus und bieten unterschiedliche Schnittstellen zu den Datenbanken der Auftraggebenden. Ganz gleich, ob es sich um moderne Kommunikationstools handelt oder um die Integration von KI-basierten Spracherkennungssystemen – TDM bleibt immer auf dem neuesten Stand der Technik. TDM ist wie das Electric Light Orchestra des Kundenservices – immer bereit, die „Telephone Line“ zu rocken und damit der unverzichtbare „Backstage-Pass“ für Ihren Unternehmenserfolg!

► **Unsere Hitliste:**

**Branchen und Unternehmen, in denen TDM den Ton angibt**

In der Welt der Unternehmenskommunikation ist TDM ein zuverlässiger, flexibler Partner auf den sich heute Auftraggeber verschiedenster Branchen verlassen. Zu den Kunden zählen Unternehmen aus der Industrie, Handel, Banken, Versicherungen bis hin zu den Versorgungsanbietern, Sendeanstalten und IT- und Technologieunternehmen. Mit einem tiefen Verständnis für die spezifischen Anforderungen jeder Branche und der Fähigkeit, maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, hat TDM die Kunst der Kundenkommunikation perfektioniert. Und das ist noch nicht alles: Mit der Integration von künstlicher Intelligenz werden zukünftig Prozesse verfeinert, um eine noch effizientere und effektivere Kommunikation zu ermöglichen.



**„Zum richtigen Zeitpunkt die richtigen Menschen im Einsatz zu haben, ist für uns das A und O im täglichen Business.“**

Herbert Ferdinand,  
Prokurist und Manager Operations bei TDM

Ein weiterer USP ist das multilinguale Team, mit dem Dienstleistungen in nahezu allen europäischen Sprachen mit einer beeindruckenden geografischen Reichweite angeboten werden können. Von Sarstedt aus bedient TDM Kunden in ganz Europa und darüber hinaus. Dabei wird vorwiegend auf Muttersprachler gesetzt, um eine authentische und qualitativ hochwertige Kommunikation zu gewährleisten.

► **TDM spricht Erfolg:**

**Ein Kommunikationsdienstleister, der den richtigen Ton trifft**

TDM versteht sich als Dialog-Manufaktur, die die Melodie jeder Kundenbeziehung fein abstimmt und so einzigartige Harmonien erzeugt. Mit einem vielseitigen Produktportfolio, das so abwechslungsreich ist, wie die Hits von ELO und einer Flexibilität, die selbst die kühnsten Songwechsel meistert, ist TDM der unverzichtbare Rockakkord für Ihren Unternehmenserfolg. „Hello, how are you? Have you been alright?“ Bei TDM ist die Antwort immer ein klingvolles „Ja“. Denn bei TDM geht es nicht nur darum, Anrufe zu beantworten, sondern darum, echte Verbindungen und nachhaltige Kundenzufriedenheit zu schaffen.



**SIE MÖCHTEN MEHR ÜBER UNS UND UNSER PRODUKTPORTFOLIO ERFAHREN?**

Besuchen Sie TDM auf [tdm.de](http://tdm.de) oder schreiben Sie an [info@tdm.de](mailto:info@tdm.de)

