



10 Jahre ja-dialog

 Christoph Baumgärtner  Typ: Artikel  14.05.2024  3min

Vor zehn Jahren, am 4. Juni 2014, wird die ja-dialog als Outbound-Call-Center in Berlin-Mitte von Andreas Jaschke gegründet. Wenige Monate später stößt Dr. Christoph Baumgärtner dazu. Er entwickelt ja-dialog zum Inbound-Contact-Center weiter. Das Unternehmen wächst, bald beschäftigt es knapp 100 Mitarbeiter. Aber es fehlt die operative Stabilität. Baumgärtner: *„Bis dahin dachte ich, ich sei ein guter operativer Manager. Ich erkannte plötzlich: Meine bisherigen Erfolge hatte ich vor allem den Menschen in meinem Umfeld zu verdanken, die meine Schwächen kompensierten, ohne dass ich es merkte. In den ersten Jahren von ja-dialog gab es diese Mitarbeiter nicht.“*

Das Jahr 2018 bringt die Wende. Zum Jahresanfang wird der zweite Standort in Wolfen eröffnet und Maribel Pietzner als Standortleiterin gewonnen. Sie zieht Norman Schumann als Standortleiter für Berlin nach. Mit ihnen kommt die operative Exzellenz, die bis dahin gefehlt hatte: Beide kommen aus Führungspositionen großer Organisationen, sind operative Profis, transformieren ja-dialog zu einem Qualitätsführer.

Nach dem Ausstieg des Unternehmensgründers im Corona-Jahr 2020 wird Baumgärtner Alleingesellschafter. ja-dialog wächst auf 300 Mitarbeiter. Alles scheint perfekt. Doch Baumgärtner denkt weiter, möchte ja-dialog für die Zukunft aufstellen. Er gewinnt Nico Eisenreich, Capita-Geschäftsführer und Digitalisierungsexperte, als CEO, geht selbst zurück ins Glied. Gleichzeitig ändert sich ab 2023 die Gesellschafterstruktur: Alle vier – Baumgärtner, Pietzner, Schumann und Eisenreich – werden Gesellschafter und führen fortan das Unternehmen als Team, mit klarer Aufgabenverteilung, aber gemeinsamer Verantwortung.

Eisenreich behält die Ausrichtung auf die operative Exzellenz bei: Er optimiert die Supportstrukturen und Systeme, startet KI-Piloten, manifestiert den technischen Vorsprung. *„KI und andere Technologien verändern die Art des Kundenservice; gleich bleibt die Konzentration auf den Kundennutzen und die Bedeutung unserer Kolleginnen und Kollegen für den Erfolg unserer Auftraggeber und für uns“*, so Eisenreich.

Wenig später kommt der Dritte ja-dialog-Standort in Paraguay dazu. ja-dialog gewinnt mit der Deutsch-Paraguayerin Angela Janzen eine weitere Partnerin. Ihre Vision: sichere Arbeitsplätze für Frauen und Angehörige von Minderheiten in Paraguay zu schaffen – und mit einem motivierten Team den besten Service aus Paraguay zu liefern.

Zehn Jahre nach ihrer Gründung ist die ja-dialog in Deutschland Benchmark für Qualität und Zuverlässigkeit. Schwerpunkt: Kundenservice-Aufträge bis zu 50 Mitarbeiter – egal ob es um Full-Service-Pakete mit KI-Systemen oder komplexe Outsourcing-Aufgaben geht.

500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aus über 30 Nationalitäten leisten an zwei Onshore-Standorten und einem Offshore-Standort exzellenten Service in über zehn Sprachen, entlasten Auftraggeber und machen B2B- und B2C-Endkunden glücklich.

Wir, die ja-dialog, bedanken uns bei allen, unseren heutigen und früheren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, unseren Lieferanten, Vermietern und Partnern auf Auftraggeberseite ganz herzlich für das Vertrauen, die partnerschaftliche Zusammenarbeit und die Geduld und das Nachsehen, wenn Dinge einmal nicht ideal liefen:

VIELEN HERZLICHEN DANK!