

Kleve, den 01. Juli 2022

Aus tel-inform wird impacx: Klever Familienunternehmen digitalisiert sein Geschäftsmodell und positioniert sich mit neuer Unternehmensmarke

Mit dem 01. Juli 2022 führt die tel-inform Unternehmensgruppe ihre Aktivitäten unter dem neuen Unternehmensnamen impacx. Die neue Firmierung bringt das nun stärker digital ausgerichtete Geschäftsmodell des Unternehmens und die Neupositionierung als Arbeitgeber zum Ausdruck.

Das in sechster Generation geführte Familienunternehmen hat sich seit seiner Gründung im Jahre 1846 kontinuierlich weiterentwickelt und verändert: einst als Treidelbetrieb, der Anfang des 19. Jahrhunderts Schiffe rheinaufwärts schleppte, später als Kohlen- und Baustoffhandlung und seit den neunziger Jahren als moderner Kundenservicedienstleister, zunächst mit Fokus auf die Baustoffbranche, dann als branchenübergreifender Dienstleister. Transformation und Innovation stecken somit in der Unternehmens-DNA. Nun möchte Geschäftsführer Bernhard Sack die Firma mit einer grundlegenden Neuausrichtung auf die rasante digitale Transformation der Geschäftswelt einstellen, die auch die Kundenkommunikation immer stärker verändert. Die Gründung von impacx als neuer Unternehmensname symbolisiert den Aufbruch in die digitale Zeit auch nach außen.

Nachhaltige Veränderung beginnt im Unternehmen selbst

Um die Firma auf die hohe Veränderungsgeschwindigkeit des digitalen Zeitalters vorzubereiten, leitete Bernhard Sack bereits im Jahre 2018 ein umfassendes internes Changeprojekt ein. Die gewachsene, hierarchische Organisationsstruktur wurde zu einer agilen, vernetzten Arbeitsweise überführt, bei der die Teams übergreifend miteinander arbeiten und sich eigenständig und dezentral organisieren. Dies stellt die Mitarbeiter in der Führung vor neue Herausforderungen, eröffnet jedoch große Gestaltungsräume und ermöglicht ein flexibles, produktives Arbeiten.

Für die Kunden erweitert impacx sein Dienstleistungsportfolio

Bisher bediente tel-inform die drei Sparten „Telefon- und Sekretariatsservice“, „Business Process Outsourcing“ und „IT Services“. Doch mit Blick auf die rasante Digitalisierung der Kundenkommunikation ist für Geschäftsführer Bernhard Sack eine geschäftliche Neuausrichtung unumgänglich, um auch in Zukunft wettbewerbsfähig zu sein: „Seit mehr als 25 Jahren wickeln wir unter dem Namen ‚tel-inform‘ komplexe Kundenserviceprozesse für mehr als 350 Auftraggeber aus den unterschiedlichsten Branchen ab. Dabei bedienen wir nicht nur den Kommunikationskanal ‚Telefon‘ und damit den klassischen Telefon- und Sekretariatsservice, sondern wir erbringen den Kundenservice auch via E-Mail, Chat, Video-Chat, Social Media oder neue digitale Kanäle. Die Implementierung hochmoderner IT-Technologien zählt zudem immer häufiger zu den Anforderungen unserer Kunden. Auch spielt im Zuge der digitalen Transformation das Kundenerlebnis, die sogenannte Customer Experience (CX), eine immer größere Rolle“, so der 39-jährige Geschäftsführer.

impacx – die Transformation zur neuen Dachmarke

Bernhard Sack sieht die Zukunft nicht mehr in einem reinen Dienstleistungsunternehmen – unter der neuen Marke impacx wird die Firma auch zu einem Anbieter von digitalen Serviceprodukten. Dabei leitet sich der Name „impacx“ aus dem Englischen ab von „impact“ (dt. Einfluss/Wirkung) und „cx“ (Abkürzung für Customer Experience, dt. Kundenerlebnis). impacx wird künftig Lösungsanbieter für größere Auftraggeber mit speziellen Anforderungen sein, deren Kundenansprache mit modernster

Technik weiterentwickelt wird. Das Unternehmen versteht sich dabei auch als innovatives Testlabor für neue Technologien, die gemeinsam mit Auftraggebern unkompliziert erprobt und weiterentwickelt werden können. Die am Markt bekannte Produktmarke tel-inform bleibt als eine Sparte von impacx bestehen – hierüber werden weiterhin die Dienstleistungen des Telefon- und Sekretariatsservices für überwiegend mittelständische Unternehmen vertrieben. Doch auch bei der Marke tel-inform weht ein frischer digitaler Wind, denn kürzlich wurde der Service mit der hauseigenen tel-inform App – „das Sekretariat in der Hosentasche“ – digitalisiert.

Neue Arbeitgebermarke soll Attraktivität steigern – mittelständische Identität bleibt das Fundament

Mit knapp 300 Mitarbeiter:innen ist impacx ein bedeutender Arbeitgeber für die Region; viele kennen das markante gläserne Firmengebäude an der Siemensstraße. Auch hier lohnt sich ein Blick auf die jüngsten Entwicklungen – im neuen Glanz erstrahlen die Außenflächen, die mit einer schicken Terrasse den Mitarbeitern eine neue Aufenthaltsqualität ermöglichen. Eine neue Mitarbeiterlounge im frischen impacx-Design lädt zum Verweilen mit Kollegen ein.

Doch die derzeitige Situation am Arbeitsmarkt macht auch impacx zu schaffen: „Wir spüren den Arbeitskräftemangel deutlich und suchen laufend nach neuen Kolleg:innen. Darum wollen wir allen zeigen: Bei uns steckt viel mehr drin als draufsteht. Wir bieten vielfältige Jobmöglichkeiten für Nachwuchstalente, Quereinsteiger, Berufserfahrene oder IT-Spezialist:innen in einer frischen, dynamischen Arbeitsatmosphäre“, erklärt die Personalleiterin Sarah Schnucklake und lädt Interessenten gerne auf einen Kaffee in die neue impacx-Lounge ein.

In einem gesunden Maß will das Familienunternehmen auch in Zukunft weiterwachsen und Skaleneffekte erzielen, doch zentral bleibt die Besinnung auf die familiären Wurzeln und den mittelständischen Charakter in der nun mehr als 175-jährigen Tradition als Familienunternehmen.

Nach über zwei Jahren Vorarbeit ist nun auch die Firmenchronik fertiggestellt worden. Sie beschreibt die bewegte Unternehmensgeschichte bis heute und ist für Interessierte verfügbar.

impacx services GmbH

Als modernes, inhabergeführtes Dienstleistungsunternehmen mit rund 300 Mitarbeiter:innen steht die impacx services GmbH mit Sitz in Kleve für ein anspruchsvolles Customer Experience Management. Im Jahr 2022 wird impacx zur neuen Dachmarke (vormals: tel-inform) des im Jahre 1846 gegründeten Familienunternehmens. Bernhard Sack führt heute das Unternehmen in sechster Generation und entwickelt impacx zu einem digitalen Serviceanbieter weiter, das die Implementierung hochmoderner Technologien und digitaler Produkte für sich entdeckt. Für Auftraggeber aus unterschiedlichen Branchen übernimmt impacx damit künftig nicht nur die Abwicklung komplexer Kundenserviceprozesse auf den unterschiedlichsten Kommunikationskanälen. Die Marke „tel-inform“ bleibt als Produktmarke erhalten und steht weiterhin für den klassischen Telefon- und Sekretariatsservice. www.impactx.de

Pressekontakt

Philine von Bargaen

Head of Marketing & PR

Tel. +49 (0)2821-7776-171

Fax +49 (0)2821-7776-890

Philine.vonbargaen@impactx.de

Anhang:



Aus tel-inform wird impacx: Familienunternehmen erstrahlt in neuem Glanz (©impacx services GmbH)



Die Aufenthaltsqualität für die Mitarbeiter:innen soll durch die neue Außenterrasse und den neuen Pausenraum erhöht werden. (©impacx services GmbH)



Geschäftsführer Bernhard Sack digitalisiert das Geschäftsmodell und positioniert das Klever Familienunternehmen damit auch als Arbeitgeber neu. (©impacx services GmbH)