



Weltweiter Brand Relaunch:

Call Center-Dienstleister Sitel modernisiert Marke und stellt Kunden und Mitarbeiter in den Fokus

Düsseldorf, 24. März 2014 - Sitel, eines der weltweit führenden Unternehmen im Bereich Outsourcing von Kundendienstleistungen, startet einen umfassenden Marken-Relaunch. In Kampagnen, Werbemitteln und auf der Homepage sind ab sofort die Menschen im Fokus, um die sich Kundenservice wirklich dreht. Kunden in unterschiedlichen Lebens- und Nutzungssituationen und Mitarbeiter werden sympathisch und freundlich dargestellt. Mit einer hellen, farbenfrohen Farbgebung, klarer Typografie und dem um einen Globus ergänzten schwarz-roten Logo zeigt sich das internationale Unternehmen modern und weltoffen. Das überarbeitete Corporate Design ist Ausdruck eines zeitgemäßen Markt- und Markenverständnisses. Unter dem Slogan „Experience shared.“ führt Sitel vier Kernmarkenattribute zusammen: 1. Wissen teilen. 2. Die „People-first“-Kultur. 3. Globale Stärke bei lokaler Expertise. 4. Exzellenz in der Umsetzung. Sitels Versprechen: Jeder Kunde profitiert von der jahrelangen, internationalen Erfahrung des Unternehmens, motivierten, gut ausgebildeten Mitarbeitern und exzellenter Produkt- und Dienstleistungsqualität. „Es ist uns wichtig, eine Kultur zu leben, in der unsere Klienten von unserer herausragenden, weltweiten Expertise profitieren und vertrauensvoll mit uns zusammenarbeiten“, erklärt Bert Quintana, Präsident und CEO von Sitel. „Kompetente und zufriedene Mitarbeiter sind dafür das A und O. Sie sind deshalb im Rahmen unserer „People-First“-Kultur neben zufriedenen Klienten und Kunden auch bedeutender Bestandteil der Marke Sitel und damit unseres Selbstverständnisses.“



Sitel setzt das neue Corporate Design ab sofort in sämtlichen Werbemitteln, Kampagnen und Kommunikationskanälen ein, online und offline.

Sitel beschäftigt weltweit 56.000 Mitarbeiter, die in 23 Ländern für über 250 Marken rund 3 Millionen Kundenkontakte in 40 Sprachen pro Tag haben. Doch die Contact Center-Branche befindet sich in einem Wandel: Die Märkte ändern sich, der Kostendruck steigt, Informationen müssen schneller und überall verfügbar sein. Damit ändern sich auch die Anforderungen an das Kundenmanagement. „Sitel hat dies früh erkannt und Mehrwert-Lösungen in den Bereichen Omnichannel und technischem Support entwickelt“, erklärt Christian Steinebach, Geschäftsführer Sitel Deutschland, Osteuropa und Niederlande und fügt hinzu: „Omnichannel“ ermöglicht die gleichzeitige Bedienung der kundenrelevanten Kommunikationskanäle durch den Kundenservice über eine Plattform, z.B. Telefon, E-Mail und Social Media.“ Kunden sind heute bestens informiert und wollen ihr Unternehmen rund um die Uhr auf allen Kanälen erreichen. Diese Möglichkeit müssen Contact Center ihren Klienten bieten. „Exzellenter Kundenservice ist heute mehr denn je ein entscheidender Differenzierungsfaktor für unsere Klienten in ihrem jeweiligen Wettbewerbsumfeld. Wir haben gut geschulte Mitarbeiter, konsistente Prozesse und innovative Service- und Softwarelösungen mit denen wir die gewünschte Qualität täglich auf die Straße bringen. All das findet nun auch Ausdruck in unserer Marke.“



Über Sitel

Da der Kundenservice zu einem immer wichtigeren Kriterium für die Kaufentscheidung wird, baut Sitel seine Stellung als einer der Weltmarktführer im Bereich Outsourcing von Kundendienstleistungen weiter aus. Mit 30 Jahren Erfahrung in dieser Branche, sorgen 56.000 Mitarbeiter dafür, dass die Kunden mit einer prognostizierbar und messbaren Rendite aus ihren Kundeninvestitionen rechnen können, indem sie die Kundenbindung verbessern sowie Effizienz und Umsätze steigern. Sitels globale Lösungen umfassen Kundengewinnung und -betreuung, technische Unterstützung sowie Social Media Programme. Der Kundenservice erstreckt sich dabei von der Betreuung von zuhause arbeitender Agenten bis hin zu mehr als 110 Call Centern im Inland sowie im benachbarten und fernerem Ausland, in 23 Ländern in Nord- und Südamerika, Europa, Afrika und im asiatisch-pazifischen Raum. Sitel betreut in 40 Sprachen die Kundenprogramme einiger der bekanntesten Marken der Welt. Das Unternehmen befindet sich in Privatbesitz. Hauptanteilseigner ist das diversifizierte kanadische Unternehmen Onex Corporation.

Weitere Informationen zum Unternehmen finden Sie auf www.sitel.de

Pressekontakt Deutschland:

Irene Nehr Korn-Kayn

Marketing Manager

Germany, Eastern Europe & Netherlands

+49 211. 875 338 43 T

irene.nehrkorn-kayn@sitel.com

Britta Cirkel

Sitel Presseservice

Hoschke & Consorten PR

+49 40.369050-56 T

b.cirkel@hoschke.de

PRESEMITTEILUNG