

#Customer Services

Parce que nous transformons chaque point de contact en une expérience client positive.

ms-direct

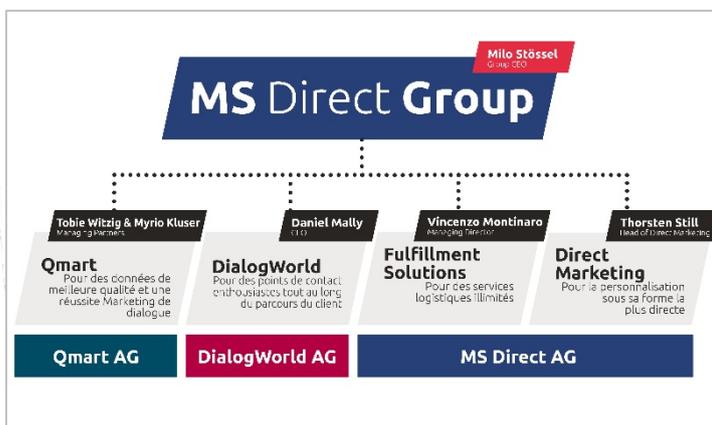
Communiqué de presse

Titre	«DialogWorld et MS Direct s'associent pour créer le nouveau champion suisse de l'expérience client»
Sujet	Économie Développement Service clientèle centre de contact Suisse
Éditeur	MS Direct AG, Fürstenlandstrasse 35, 9001 St. Gallen
Contactez	Rolf Kobelt, Teamleader Marketing, rolf.kobelt@ms-direct.ch

Saint-Gall (17.06.2020). Les deux fournisseurs de longue date de services à la clientèle pour les envois entrants et sortants, la MS Direct AG et la DialogWorld AG tous les deux originaires de la Suisse orientale, poursuivront conjointement leurs activités dans l'esprit de l'expérience client à partir de juillet 2020. Des discussions qui ont duré plus de six mois ont été conclues avec succès. La division Customer Services de MS Direct AG, avec des sites à Saint-Gall, Dübendorf et MuttENZ, et la société DialogWorld AG de Saint-Gall ont été fusionnées pour former DialogWorld AG - partie intégrante du groupe MS Direct.

Elle fournit des services innovants et orientés vers la clientèle avec 344 employés sur quatre sites existants. Chaque année, plus de 5 millions de demandes du client sont répondues et satisfaites. Les deux bureaux de Saint-Gall seront fusionnés dans les locaux existants de la

MS Direct AG, à la Fürstenlandstrasse ; ces derniers ont été largement rénovés l'année dernière et sont dotés d'une infrastructure de travail ultramoderne. Comme les deux entreprises suivent une convention collective (« GAV »), les conditions de travail des employés ne changent pas. La phase de croissance crée dorénavant un environnement de travail passionnant pour les employés avec des projets clients variés. DialogWorld AG fonctionnera à l'avenir comme une société indépendante, le groupe MS Direct restant un actionnaire important.



Nouvelle structure d'entreprise du groupe MS Direct

MS Direct Group AG
Fürstenlandstrasse 35
CH-9001 St.Gallen

Téléphone +41 71 274 66 66
customer-services@ms-direct.ch
www.ms-direct.ch

avec des sites en
Dübendorf, MuttENZ
und St. Gallen

Campaign & Data Solutions
by Qmart
Customer Services
by DialogWorld
Direct Marketing Services &
Fulfillment Solutions
by MS Direct

«Deux prestataires de services à la clientèle, performants et innovants, unissent leurs forces. C'est une bonne chose pour les deux entreprises, nos clients et nos employés», déclare Milo Stössel, PDG du groupe MS Direct. **«Nous allons unir nos forces pour réaliser notre vision ambitieuse d'un centre d'expérience client, où des « experts digitaux » combinent les avantages du contact direct avec les possibilités des nouvelles technologies pour créer des expériences client exceptionnelles.»**

L'objectif est d'étendre la position sur le marché commun, d'investir dans les technologies et de réaliser des synergies afin d'accroître la compétitivité de l'entreprise. Cela comprend également l'utilisation conjointe de domaines d'activité tels que les finances, le marketing, l'informatique et les RH dans un centre de services aux entreprises sous l'égide du groupe MS Direct, qui a franchi une nouvelle étape dans la mise en œuvre de sa stratégie de focalisation. La holding familiale offre des services pour façonner l'expérience du client tout au long de son parcours dans les quatre domaines d'activité suivantes : services à la clientèle, solutions de gestion des commandes, marketing direct et gestion des données et des campagnes. Elle emploie au total plus de 1000 personnes et réalise un chiffre d'affaires annuel de 100 millions de francs suisses. Les unités se concentrent systématiquement sur leurs compétences de base et leur développement ultérieur et peuvent se montrer agiles sur le marché.

«En plus de la gamme existante des services performants, nous voulons à l'avenir réaliser encore plus d'offres qui améliorent l'expérience client et donnent ainsi à nos clients un avantage concurrentiel à long terme», explique Daniel Mally, actionnaire majoritaire et président du conseil d'administration de DialogWorld AG et futur PDG.

«Avec une stratégie de croissance axée sur les innovations et les tendances futures, nous allons saisir ensemble les opportunités offertes par la numérisation à l'avenir», déclare Jürg Hüppi, ancien PDG de DialogWorld AG, qui souhaite mettre encore plus fortement à profit sa longue expérience dans le domaine du développement commercial et pour la fidélisation et le développement de la clientèle à l'avenir.

«Nous sommes impatients de découvrir des nouveaux visages et des projets clients passionnants qui enrichiront notre vie quotidienne. En tant que "Digitalisation Manager", je me réjouis particulièrement des nouvelles opportunités qu'une société indépendante apporte avec elle», déclare Tim Steininger, qui fait partie de l'actuel département "Customer Services" de la MS Direct AG.

Avec Daniel Mally et Jürg Hüppi, la nouvelle société DialogWorld AG conservera deux experts reconnus de l'industrie. Daniel Mally (57 ans) a étudié l'ingénierie mécanique à l'Université des sciences appliquées de Winterthur, a ensuite réussi un Executive MBA de l'Université de Saint-Gall, et a occupé divers postes de direction chez Sulzer, dont celui de directeur général de Sulzer Chemtech aux Pays-Bas. Il a ensuite dirigé les ventes aux grands comptes chez Swisscom jusqu'en 2006, date à laquelle il est entré dans le secteur des centres de contact en tant qu'associé et PDG de l'actuelle Webhelp Schweiz AG. En avril 2019, il a repris la majorité des actions de DialogWorld AG. Jürg Hüppi (52 ans) a acquis plusieurs années d'expérience au travers des postes de direction dans le domaine du marketing et des ventes dans les secteurs des biens d'équipement, des services et du commerce de détail. Il a complété sa formation technique de base par un diplôme en gestion du marketing. Au cours des 13 dernières années, il a dirigé DialogWorld AG et a développé les services autour de la fidélité et de la rétention en particulier.

«La fusion offre à la nouvelle DialogWorld AG les meilleures conditions de croissance possibles et lui donne encore plus d'élan pour devenir le champion de l'expérience client», confirment les deux entrepreneurs Milo Stössel et Daniel Mally. Les entreprises mettent en commun leur expérience et consolident ainsi leur position sur le marché, en particulier dans les secteurs de l'automobile, de la finance et de l'assurance et de la vente par correspondance et du commerce électronique.

Daniela Dempfle, responsable du service clientèle chez Coop et cliente de longue date du service clientèle de MS Direct, envisage l'avenir avec beaucoup d'enthousiasme : **«En tant que client, nous sommes ravis de la fusion. En nous concentrant davantage et grâce à une gestion expérimentée, nous pouvons créer ensemble des expériences client exceptionnelles.»**

Le resserrement des rangs est également une bonne nouvelle pour la Suisse en tant que site économique : **«Nous renforçons nos sites, grâce auxquels nous sommes à courte distance de nos clients. Dans le même temps, les synergies qui en résultent augmentent l'efficacité et nous permettent de fournir des services de premier ordre en Suisse à des prix compétitifs»,** déclarent avec conviction Milo Stössel et Daniel Mally.

À propos de MS Direct Group AG

Le groupe MS Direct a été fondé en tant qu'entreprise familiale en 1978. Milo Stössel est le proprié-taire et le président du conseil d'administration. Le groupe offre divers services et solutions logi-cielles dans le domaine du marketing de dialogue et du commerce électronique. Suite à la fusion avec DialogWorld AG, le groupe dispose d'une solide équipe de direction composée d'experts de l'industrie pour les différents domaines d'activité. Outre Daniel Mally, le nouveau directeur général de DialogWorld AG, l'équipe de direction se compose du directeur expérimenté de l'industrie textile, Vincenzo Montinaro, qui est responsable de la division Fulfillment Solutions, Thorsten Still, le spécia-liste de longue date du marketing direct, ainsi que Tobie Witzig et Myrio Kluser, les deux associés directeurs de Qmart AG, qui ont également une longue expérience du marketing de dialogue.

À propos de DialogWorld AG

Depuis sa fondation en 1999 sous le nom de CallWorld Telemarketing AG, l'entreprise s'est distinguée comme l'un des centres d'appel les plus performants de Suisse sur le plan technologique et par sa grande adaptabilité aux changements du marché. Il a été l'un des premiers centres d'appel sur le marché suisse à obtenir un label de qualité central, et a également été rapide à adopter les technologies émergentes. Après une fusion avec DialogWorld AG sous l'égide de Trendcommerce Dialog AG, la société est devenue de plus en plus indépendante en 2019 lorsqu'elle a été vendue à l'entrepreneur Daniel Mally. DialogWorld AG fera désormais partie du groupe MS Direct.

*Traduit avec www.DeepL.com/Translator (version gratuite)