

mobilkom austria: client24 vergibt heuer zum zweiten Mal den Customer Service Award

~

Wien (OTS) -

- client24 vergibt 2004 zum zweiten Mal den Customer Service Award
- Prämierung besonderer Kundenservice-Leistungen
- Hauptpreis: Outbound-Kampagne im Wert von EUR 15.000,-
- Prämierung am 15. Juni im Rahmen einer Award-Gala

~

Bereits zum zweiten Mal wird heuer am 15. Juni von client24, dem Customer Service Spezialisten von mobilkom austria, der Customer Service Award verliehen. In Kooperation mit Partner NCR, dem führenden Technologie-Anbieter für profitable Kundenbeziehungs-Lösungen, sowie mit Unterstützung der Sponsoren Austria Card, Kapsch CarrierCom, printcom, Wirtschaftsblatt und Xerox prämiert mobilkom austria mit diesem Preis besondere Leistungen im Kundenservice.

Zwtl.: Customer Service Award 2003

Bereits bei seiner Premiere im letzten Jahr war der Customer Service Award ein großer Erfolg. Der Hauptpreis ging damals an NextiraOne als Gesamtsieger aller Kategorien.

Mit der Einführung und Vergabe dieses Awards wird der in Österreich gebotene Kundenservice ausgezeichnet. "Der Customer Service Award soll österreichische Unternehmen, die herausragenden Service bieten, in den Vordergrund rücken", meint Andreas Maierhofer, Bereichsleiter Customer Services, mobilkom austria. "Wir von client24 möchten so erreichen, die Qualität der gebotenen Kundendienste zu erhöhen und die Wichtigkeit dieses Unternehmensbereiches zu unterstreichen."

Zwtl.: Unabhängige Prüfung der Customer Services Qualität

Die Auswertung erfolgt wie im letzten Jahr mittels Fragebögen des unabhängigen Markt- und Meinungsforschungsinstituts Fessel-Gfk, die an ausgewählte Unternehmen versendet wurden. Bis zum 9. April haben diese noch die Möglichkeit zur Teilnahme, danach trifft Fessel-Gfk eine Vorauswahl der Sieger. Wer noch am CS Award teilnehmen will und kein Mailing erhalten hat, kann den Fragebogen unter

<http://www.client24.at> erunterladen.

Der Fragebogen besteht aus etwa 30 Fragen, eingeteilt in die fünf Kategorien Kommunikation, Information und Analyse, Innovation und Kreativität, Beschwerdemanagement und Mitarbeiter. Die Fragen reichen dabei von generellen Multiple - Choice-Varianten ("Welche Möglichkeiten haben Ihre Kunden, mit Ihrem Unternehmen in Kontakt zu treten?") bis zu speziellen, operativen Fragen, die frei zu beantworten sind ("Wie gehen Sie mit der steigenden Anzahl von E-Mails um?").

Zwtl.: 4.000 Unternehmen auf dem Prüfstand

Der Preis wird in den fünf Kategorien vergeben, der Gesamtsieger aller Kategorien erhält eine professionelle Outbound-Kampagne im Wert von EUR 15.000,-. Die Endauswahl der Sieger erfolgt durch eine namhafte Fachjury bestehend aus: Dipl. -Psych. Univ. Doz. Robert K. Bidmon ("Projekt Forschungszentren Direkt Marketing an den Universitäten Rostock und München"), Petra Eichriedler (Partnerin, Primas Consulting GmbH), Andreas Gerlach (Vice President, eLoyalty), Martina Gron (Leitung Marketing, Wirtschaftsblatt), Markus B. Pirchner (Generalsekretär des Public Relations Verbandes Austria), Hofrat Dr. Josef Schmied (Universitätsdirektor, Johannes Kepler Universität Linz) und Mag. Susanne Winter (Leitung Marketing, Österreich Werbung).

Insgesamt wurden die Fragebögen an etwa 4.000 Unternehmen unterschiedlichster Branchen verschickt: Firmen aus den Bereichen Banken, Versicherungen, Finanzdienstleistung, Energiewirtschaft, Behörden, Ämter, Transport, Verkehr, Tourismus, Freizeit, Autohandel, IT, Multimedia, Verlage, Zeitungen, Großhandel, Einzelhandel und andere Dienstleistungsbetriebe werden so auf die Qualität ihrer Customer Services getestet. Der Preis wird am 15. Juni im Rahmen eines Galaabends verliehen.

Zwtl.: client24 - Management von Kundenbeziehungen

client24 wurde im Jahr 2001 als eigenes Geschäftsfeld von mobilkom austria gegründet. Als modernster Customer Service-Anbieter Österreichs stellen wir unser Know-How, unsere Erfahrung sowie unsere Technik auch anderen Unternehmen zur Verfügung. Das Dienstleistungsangebot beinhaltet alle Instrumente einer umfassenden Kundenbetreuung und reicht von klassischen Call Center-Services über

Prozess-Consulting bis hin zur Konzeption von
Kundenbindungsprogrammen.

Nähere Informationen zu client24 unter <http://www.client24.at> oder
0800 664 240.

~

Rückfragehinweis:

mobilkom austria AG & Co KG
Mag. Ursula Novotny, Pressesprecherin
Tel: +43 664 331 2740
<mailto:u.novotny@mobilkom>

~

*** OTS-ORIGINALTEXT UNTER AUSSCHLISSLICHER INHALTLICHER
VERANTWORTUNG DES AUSENDERS ***

~

OTS0211 2004-03-17/14:17

~

171417 Mär 04

Link zur Aussendung:

http://www.ots.at/presseaussendung/OTS_20040317_OTS0211