



Top Service Geschäftsführerin Dr. Barbara Aigner und A1 Chief Customer Officer Consumer Mag. Natascha Kantauer-Gansch

A1 UND INITIATIVE TOP SERVICE ÖSTERREICH: WIEVIEL DIGITALISIERUNG VERTRÄGT DAS KUNDENSERVICE?

© 16. November 2016 | 17:16 Autor: emotion Banking Österreich, Wien

Artikel Drucken Empfehlen Teilen

Wien (A) A1 und die Initiative Top Service Österreich lud zu einem best-practice Austausch rund um Kunden- und Serviceorientierung in die A1 Zentrale in Wien. Dr. Barbara Aigner, Geschäftsführerin von Top Service Österreich und A1 Chief Customer Officer Consumer Mag. Natascha Kantauer-Gansch diskutierten mit den 60 Teilnehmern über die Auswirkungen der Digitalisierung auf Kundenservice und Beziehungsmanagement.

Von Social Service über Chatbots bis hin zu proaktivem Service – Stichwort Industrie 4.0 - eröffnet die Digitalisierung sowohl für den Kunden als auch das Unternehmen eine Reihe von Vorteilen, wie Barbara Aigner anhand verschiedener Praxisbeispiele zeigte. Serviceleistungen, die der Kunde schneller und einfacher selbst erledigen kann, spielen die Mitarbeiter frei, um sich auf qualifiziertere Tätigkeiten wie Beratung, aber natürlich auch cross oder upselling zu kümmern. Gleichzeitig heiße es für Unternehmen aber auch sich warm anzuziehen, um in ihren Kundenservice-Angeboten mit den neuen, digitalen Mitspielern am Markt Schritt zu halten und die oft brach liegende Kundenbeziehung intelligent und individuell wiederzubeleben. „Digitalisierung im Service darf nicht bedeuten, dass die Kundenbeziehung ausschließlich an Maschinen abgegeben wird“, so Aigner.

Am Beispiel von A1, 2016 beim Wettbewerb Top Service Österreich auf dem 2. Platz im branchenübergreifenden Ranking, zeigte A1 Chief Customer Officer Consumer Mag. Natascha Kantauer-Gansch, wie die Digitalisierung das Service des österreichischen Kommunikations-Marktführer verändert: „Neue Technologien kommen in immer kürzeren Zeitabständen auf den Markt und bedingen einen Wandel in der Gesellschaft und für die Unternehmen. A1 gestaltet diesen Wandel nicht nur mit innovativen Produkten sondern auch mit neuen Service-Angeboten aktiv mit.“

Anschließend konnten die Gäste an einer Zeitreise durch die Geschichte des Service bei A1 teilnehmen: von der Ausrüstung eines Technikers aus den 50er Jahren bis hin zu einem Einblick in das Chat-Team oder das A1 Service Pickerl wurde so das gesamte Spektrum des A1 Services präsentiert.

Mit dabei: A1 Service-Director Elke Schaffer, Hilti Serviceleiter Michael Kronlacher, ING-DiBa Kundenservice-Leiterin Klaudia Zemlics, Leiterin Werbung & Sponsoring Wiener Städtische Sabine Weiss, Vertriebs- & Marketing-Manager DHL Express Daniela Wendl, Swiss Life Select Marketing-Leiterin Alexandra Nagy, Scanpoint Prokurist Robert Hrabovszky, Kundenservice Leiterin Saubermacher Kerstin Weiss, Samsung Kundenservice Leiter Peter Benedet, Elektra Bregenz Chief Marketing Officer Philipp Breitenecker, Service-Leiterin Maria Wallner und Marketing-Leiterin Barbara Mayerhofervon KSV1870, Vario-Bau Prokurist Daniel Gruber und Syncon Consulting Geschäftsführerin Waltraud Martius.



Rund 60 Teilnehmer trafen sich zum Netzwerken rund um Kunden- und Serviceorientierung.

