Top Service Expertenkreis im s Service-Center

Seit 2015 prämiert Top Service Österreich jährlich die kunden- und serviceorientiertesten Unternehmen des Landes anhand einer Kunden- und Managementbefragung. Das s Service-Center der Erste Bank und Sparkassen, bereits drei Mal mit dem Top Service Qualitätssiegel ausgezeichnet, öffnete Anfang März seine Pforten für einen exklusiven Austausch unter Service-Center-Leitern unterschiedlicher Branchen aus Österreich und Deutschland.

Verbindendes Thema: Wie schaffen Call- und Contact-Center es effizient zu sein, dabei ein möglichst qualitatives Service für Kunden zu leisten und gleichzeitig notwendige Prozesse und Regularien einzuhalten? s Service-Center Geschäftsführer **Michael Havas** stellte dabei das hauseigene Projekt „Klaros“ vor. Dabei hat das s Service-Center der Erste Bank und Sparkassen begonnen Kunden- und Mitarbeiterfeedback, die Ergebnisse hauseigener Qualitäts-Checks und Technologie-Daten (z.B. Wartezeiten, Gesprächsdauer) zu verknüpfen. „Wir haben dabei neue Entdeckungen gemacht, wie zum Beispiel, dass wir die Erwartung von Kundinnen und Kunden oft nicht erfüllen konnten, wenn wir vorgegebene Prozesse streng eingehalten haben“, so Havas. Auch Schulungen und Coachings für die Mitarbeiter werden zielgerichteter gestaltet, sodass sich die Kundenzufriedenheit um zehn Prozent gesteigert werden konnte. Damit gibt sich Michael Havas jedoch noch nicht zufrieden und lud die anderen Call-Center-Experten ein, in Arbeitsgruppen weitere Verbesserungsmöglichkeiten zu diskutieren. Im Anschluss ging es noch zum „Reality Check“ durch das s Service-Center und zu einer Architekturführung auf den „Erste Campus“.

Michael Havas, Marion Göth, Barbara Aigner und Franz Gresser. [Top Service Österreich]

Michael Kaindl, Julia Perauer und Alexander Kaufmann. [Top Service Österreich]

„Wir freuen uns, dass unser erster „Top Service Expertenkreis“ so gut angekommen ist und haben die Gäste bereits eingeladen uns zu sagen, worüber sie sich beim nächsten Mal austauschen möchten“, resümierten **Barbara Aigner,** Geschäftsführerin, und **Marion Göth,** Prokuristin von „Top Service Österreich“.

Mit dabei waren unter anderem **Ines Korajman,** Energie Steiermark, **Michael Kaindl,** Bawag, **Julia Perauer,** Embers Call Center und Marketing, **Tobias Jäkel** und **Patricia Kavossi,** s Service Center, **Alexander Kaufmann** und **Yasin El-Sayed,** Vaillant Group, **Pamela Siebenhandl,** wedify, **Tina Rehm-Glazmaier** und **Jens Müller,** A1 Telekom Austria, **Franz Gresser** und **Karola Kremer,** Top Service Deutschland, und **Alexandra Nagy,** Kunde 21.

PEOPLE & BUSINESS

ist eine Verlagsserie der „Die Presse“ Verlags-Gesellschaft m.b.H. & Co KG
Koordination: Caroline Tanzer
E-Mail: caroline.tanzer@diepresse.com
Telefon: +43/(0)1/514 14 323