

Das sind die Gewinner des CCV Quality Award 2022

Am Abend des 17. November 2022 war es nach langer Zeit wieder so weit. Der CCV prämierte in festlichem Ambiente, begleitet von Livemusik und magischen Momenten, mit dem CCV Quality Award zum bereits 17. Mal die Besten des Wirtschaftszweiges. Ausgezeichnet wurden in Potsdam Unternehmen für herausragendes Engagement in den Bereichen Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterorientierung, IT-Innovation und – neu im Jahr 2022 – Best Partnership.

tricontes360: Gewinner der „Königsdisziplin“ Kundenzufriedenheit



tricontes360 GmbH heißt der Gewinner in der von Award-Pate Nuance unterstützten Kategorie Kundenzufriedenheit, in der der Kunde – sowohl als Verbraucher als auch im B2B – im Fokus steht. Hier kam es auf Leistungen an, die Kunden begeistern. In Branchenkreisen gilt die Rubrik auch als „Königsdisziplin“.

tricontes360 ist ein europaweit agierender Multichannel Contact Center-Spezialist und unterstützt seine Auftraggeber mit über 3.000 Mitarbeitenden an 14 Standorten bei der Optimierung des Kundenwertes entlang der „Customer Journey“. Durch Nutzung einer skalierbaren Produktionsplattform sowie durch langjährigen Track-Record im Bereich der ganzheitlichen Transformation von komplexen Organisationen kann tricontes360 eine nachgewiesene Erfolgsbilanz im Management von Dienstleistungsorganisationen aufweisen. Geschäftsführende Gesellschafter sind Klaus Gump und Dirk Scholand

Jury-Statement: „Die tricontes360 bestätigt, wie Digitalisierung auch die Professionalität voranbringt, wirtschaftlich fürs Unternehmen und mit großer Wirkung zum Nutzen der Kunden. Hier generieren Prozesse, Tools und Mitarbeitende im abgestimmten Zusammenspiel nachweislich hohe Kundenzufriedenheit“, begründet Jury-Mitglied und CCV-Ehrenpräsidentin Ursula Steinmetz die Preisvergabe.

gevekom: Gewinner in der Kategorie Mitarbeiterorientierung



In der Kategorie Mitarbeiterorientierung, in der der Mensch im Fokus steht, wurde die gevekom GmbH prämiert. Gefragt waren auch in diesem Jahr Maßnahmen, mit denen die Beschäftigten bestmöglich dabei unterstützt werden, herausragende Serviceerlebnisse zu schaffen. Award-Pate war Poly.

„Employees first“ – dafür steht gevekom mit 11 Standorten in 5 Ländern. Denn nur wenn es innen stimmt, kann man nach außen strahlen. Das Credo: Glückliche Mitarbeiter machen den besten Job. Was braucht's zum Glück? Die Vereinbarkeit von Familie und Job, Gesundheit, ein schönes Arbeitsambiente, ein vielfältiges Team individueller Persönlichkeiten, die vielfältige Angebote zur persönlichen und fachlichen Weiterentwicklung gern nutzen. Wie gut gevekom seine Mitarbeitenden befähigt, den besten Job zu machen, zeigt der Erfolg.

Jury-Statement: „Die gevekom präsentiert sich als sehr innovativ, kreativ, jung, bunt und familiär. Umfangreiche Maßnahmen, neue Wege und Konzepte zur Mitarbeitergewinnung und -bindung ergänzen sich mit einer außergewöhnlichen Arbeitsumgebung, in deren Gestaltung die Mitarbeitenden zudem aktiv eingebunden werden“, legt Manfred Stockmann, Jury-Vorsitzender und CCV-Ehrenpräsident, die Gründe für die Auszeichnung dar.

Cognigy: Gewinner der Kategorie IT-Innovation



Im Rahmen der IT-Innovation konnte die Cognigy GmbH die Award-Jury von sich überzeugen. In der Kategorie, die von infinit.cx gesponsert wurde, standen zukunftsfähige und zukunftsweisende Prozesse und Lösungen, die erstklassigen Kundendialog ermöglichen, im Blickpunkt.

Cognigy, ein Marktführer im Bereich Conversational AI, rüstet Contact Center von Unternehmen KI-basiert auf, um die Kundenerwartungen zu übertreffen, die Zufriedenheit der Agenten zu verbessern und um schnell auf Marktveränderungen zu reagieren. Die Cognigy.AI-Plattform ermöglicht Kundenservice der nächsten Generation mit einer Lösungs-Suite bestehend aus Conversational IVR, Smart Self-Service und Agent + Assist. Unternehmen können dadurch ständig verfügbare, personalisierte und skalierbare Serviceerlebnisse sowohl über Sprache als auch über Chat in über 100 Sprachen bereitstellen. Zu den Kunden des Düsseldorfer KI-Anbieters gehören Bosch, Mercedes-Benz, E.ON, Henkel, Lufthansa, Tchibo u.v.m.

Jury-Statement: Jury-Mitglied Verena Fink kommentiert die Prämierung folgendermaßen: „Mit ihrer Conversational IVR-Lösung demonstriert Cognigy an realen Use Cases, wie sie Kundenzufriedenheit und Produktivität gesteigert und bisher nicht automatisierbare Serviceangebote realisiert haben. Daraus ein Low Code Produkt zu machen, ist der technische Erfolg.“

gkk dialog: Gewinner der Kategorie Best Partnership



In der neuen Kategorie Best Partnership, die die strategische und langfristige Zusammenarbeit zweier oder mehrerer Geschäftspartner prämiiert, heißt der Gewinner gkk DialogGroup GmbH, der mit seinen Partnern in Rekordzeit den Infoservice zur Corona-Schutzimpfung realisierte. Diese Rubrik wurde durch eine Award-Patenschaft von Jabra unterstützt.

gkk dialog ist eine der grössten Agenturen für Customer Experience im deutschen Markt. Sie konzipiert, organisiert und begleitet alle relevanten Interaktionen zwischen Kunden, Unternehmen und deren Marken. Komplettlösungen im End-to-End-Format decken dabei das gesamte Spektrum einer modernen Customer Journey in allen Interaktionskanälen ab. Mit über 25 Jahren Erfahrung im Dialogmarketing trägt gkk dialog mit individualisierten CX-Lösungen nachweislich zur Steigerung des Unternehmenswertes ihrer Kunden bei.

Jury-Statement: „Mit einem Jahrhundertprojekt realisierte die gkk DialogGroup im Zusammenspiel mit fast 50 weiteren Partnern und Stellen in Rekordzeit den Infoservice zur Corona-Schutzimpfung. Herausragend ist das intensive Zusammenwirken aller Beteiligten auf Augenhöhe und dass sich daraus zudem ein darüber hinauswirkender Partnernetzwerk für Serviceleistungen entwickelt hat“, erläutert Dirk Egelseer, Jury-Mitglied und CCV-Präsident, die Entscheidung.

Nominiert waren neben den Gewinnern in den jeweiligen Kategorien die Deutsche Telekom AG, die communicall GmbH, die ServiceOcean AG sowie die mobile.de GmbH, die engagierte Bewerbungen einreichten und ebenso zu den Top-Performern der Customer-Service-Branche zählen.

Einen Rückblick zur CCV-Jahrestagung 2022 finden Sie hier: www.ccv-jahrestagung.de

Informationen zum CCV Quality Award 2022 können Sie hier abrufen: www.quality-award.de

Kommende CCV-Events finden Sie hier auf der CCV-Website: www.ccv-verband.de/termine