

Das Wow-Erlebnis als Service Philosophie:

EXZELLENTER SERVICE KOMMT VON INNEN!

Das Ansehen des Kundenservice als strategische Erfolgskomponente in Unternehmen ist in den vergangenen Jahren signifikant gestiegen. Exzellenter Service ist heute ein entscheidender Differenzierungsfaktor wenn es darum geht, dass Kund:innen sich für oder gegen ein Produkt entscheiden. Produkte werden immer ähnlicher und vergleichbarer und auch der digitale Wandel zeigt zunehmend veränderte Kundenerwartungen. Erwartet und erwünscht wird deshalb ein schneller, einfacher Service - und das über alle Kontaktkanäle hinweg. Doch was genau macht den entscheidenden Unterschied zwischen Basis-Service und Service Exzellenz?

Der WOW Faktor – Die Begeisterung macht den Unterschied!

Den wesentlichen Wettbewerbsunterschied macht Service, der außergewöhnlich ist und positiv überrascht. Das Ziel ist bei den Kund:innen in guter Erinnerung zu bleiben, erfreuliche Erlebnisse und Geschichten zu kreieren und mehr noch, die Erwartungen (über-)zu erfüllen.

Für uns bei A1 bedeutet das, dass wir persönlichen Service mit digitalen Innovationen kombinieren, um das gewünschte „WOW-Erlebnis“ auf allen Kanälen für unsere Kund:innen zu schaffen. Dieses Bestreben wird von drei essentiellen Säulen getragen:

•1•

Einheitliches Kundenerlebnis über alle Kanäle

•2•

Kund:innen im Fokus und die Lösung im Erstkontakt

•3•

Empowerment der Mitarbeiter:innen

Service überall und zu jederzeit!

Mit anderen Worten: Ein Service, der zukunftsfähig ist, muss auf allen Kontaktkanälen ein einheitliches „WOW-Erlebnis“ schaffen. Der Schlüssel dafür ist die vollständige und ausschließliche Ausrichtung aller Unternehmensbereiche auf die Bedürfnisse der Kund:innen. So können wir durch einen smarten Mix aus modernsten Technologien wie Robotics und Visual Remote Support in Kombination mit Bewährtem wie IVR, Chatbot und RRService Arbeitsprozesse vereinfachen, Wartezeiten verkürzen und mehr Lösungen im Erstkontakt erreichen. Alles Maßnahmen, die direkt auf die Zufriedenheit von Mitarbeiter:innen und Kund:innen eingezahlt haben.

Vor allem aber muss das Zusammenspiel von Verkauf und Service intensiviert werden, denn das Versprechen des Verkaufs muss sich im Service wiederfinden und umgekehrt: Die Serviceversprechen müssen sich im Verkauf klar widerspiegeln. Ganz einfach: Es geht um gemeinsame Entscheidungskompetenzen und um einen nahtlosen Übergang im Kundenanliegen auf allen Kanälen. Letztendlich muss die Service-Philosophie bei allen strategischen Entscheidungen im Unternehmen und bei allen Interaktionen mit den Kund:innen berücksichtigt werden. Nur so kann sichergestellt werden, dass „Customer first“ nicht nur ein Werbeslogan wird, sondern als Teil einer starken Grundeinstellung auch vom ganzen Unternehmen gelebt wird.



**„Ein Service,
der zukunftsfähig ist,
muss auf allen Kontaktkanälen
ein einheitliches
„WOW-Erlebnis“ schaffen.
Für Mitarbeiter:innen
und Kund:innen gleichermaßen.“**

Elke Schaffer ist Director Customer Service & Sales bei der A1 Telekom Austria AG. Dort leitet sie seit 2016 das Customer Service Center mit über 1.000 Mitarbeiter:innen. Begeisterte Mitarbeiter:innen, so ihr Credo, sind der Schlüssel zu Service Exzellenz.

Sinn stiften, anleiten und empowern!

Neben einer hohen Service Qualität und einem einheitlichen, schnellen Service auf allen Kontaktkanälen, sind vor allem begeisterte Mitarbeiter:innen der Erfolgsfaktor für exzellenten Service. Das „WIR-Gefühl“ zu stärken, steht dabei an oberster Stelle. Vor allem aber geht es primär auch darum, eine Kultur und damit eine gemeinsame Basis zu schaffen, die die nach außen kommunizierte Service-Philosophie auch nach innen erlebbar macht.

Bei A1 haben wir dafür eine Sales & Service Philosophie geschaffen, die anleitet, Orientierung und Sicherheit gibt – sowie einen individuellen Raum zur Entfaltung schafft. Wir bauen dabei neben Experience auch auf Constant Learning, Feeling und Inspiration. Dazu gehört auch, die eigenen Mitarbeiter:innen zu motivieren und zu ermutigen Selbstverantwortung zu übernehmen und mit Leidenschaft und Spaß einzigartige Kundenerlebnisse zu kreieren.

Den Mitarbeiter:innen und Führungskräften bieten wir konstant die Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln, aus Fehlern zu lernen und Verantwortung zu übernehmen. Bei den Führungskräften setzen wir unter anderem auf ein Sparring-Partner:innen Konzept, um diese zu begleiten und den Mitarbeiter:innen mehr Entfaltungsmöglichkeiten zu bieten.

Über A1

A1 ist mit rund 5,1 Mio. Mobilfunkkunden und 1,9 Mio. Festnetzanschlüssen Österreichs führender Kommunikationsanbieter. Die Kunden profitieren von einem umfassenden Gesamtangebot aus einer Hand, bestehend aus Sprachtelefonie, Internetzugang, digitalem Kabelfernsehen, Daten- und IT-Lösungen, Wholesale-Services und mobilen Business- und Payment-Lösungen. Die Marken A1, bob, Red Bull MOBILE und Yesss! stehen für höchste Qualität und smarte Services. Als verantwortungsvolles Unternehmen integriert A1 gesellschaftlich relevante und Umweltbelange in das Kerngeschäft.

A1 ist Teil der A1 Telekom Austria Group - einem führenden Provider für digitale Services und Kommunikationslösungen im CEE Raum mit rund 26 Millionen Kunden in sieben Ländern. Rund 18.000 Mitarbeiter und State-of-the-Art Breitband Infrastruktur ermöglichen digitalen Lifestyle und erlauben Kunden, Unternehmen und Geräten, sich überall und jederzeit zu vernetzen. Als Europäische Unit von América Móvil, einem der weltweit größten Mobilfunkanbieter, hat die Gruppe ihren Firmensitz in Wien und ermöglicht Zugang zu weltweiten Lösungen.

Zusammengefasst lässt sich sagen: Service Exzellenz beginnt im Unternehmen! Denn jeder Kontakt und jeder Moment bietet die Möglichkeit etwas zu verändern, die Beziehung zu den Kund:innen zu verbessern und für sie ein besonderes Erlebnis zu schaffen.