



## PRESSEMitteilung

**CALL CENTER  
VERBAND  
DEUTSCHLAND**

08.11.2013

**Sieger des CCV Quality Award stehen fest**  
Laudatoren loben Qualitätsbewusstsein der Branche

**Im Rahmen der CCVision hat der Call Center Verband Deutschland e.V. (CCV) am Donnerstag Abend CCV Quality Awards in vier Kategorien vergeben: Mitarbeiterorientierung, Kundenzufriedenheit, IT-Innovation und der Sonderkategorie „Engel am Telefon“. Die Laudatoren aus dem Kreis der Jury würdigten die Sieger und betonten deren Vorreiterrolle.**

Letztere würdigt Leistungen nah am Menschen, bei Krankenkassen oder Assitance-Diensten. Über den Preis freuen sich die Techniker Krankenkasse in Kooperation mit der ife Gesundheits-AG, die mit einem Kooperationsprojekt angetreten sind. Dabei beraten Ärzte am Telefon, beispielsweise bei Verletzungen oder Krankheiten im Ausland. Laudatorin und CCV Ehrenpräsidentin Ursula Steinmetz hob die hohe fachliche Kompetenz des Projekts hervor. Sie betonte, dass diese Art der Dienstleistung ganz nah am Menschen den besonderen Stellenwert der Callcenter Leistung deutlich mache.

Sieger in der Kategorie Mitarbeiterorientierung wurde dieses Jahr die aok.teleservice defacto GmbH. Was die aok.teleservice so mitarbeiterfreundlich macht, erklärte CCV Präsident Manfred Stockmann in seiner Laudatio: Neben fairer Bezahlung sind es zahlreiche Möglichkeiten der Aus- und Weiterbildung, die Vereinbarkeit von Familie und Beruf sowie vielschichtige Anreizsysteme – um nur einige zu nennen.

In der Rubrik IT-Innovation darf die Telenet GmbH Kommunikationssysteme den Preis mit nach Hause nehmen. Das Unternehmen habe 2008 begonnen, erfolgreich eine Softwarelösung zu entwickeln, die Kundenanfragen aus allen Kanälen bündelt, für viele Firmen im Zeitalter von Social Media unabdingbar. Die Entscheidung sei auf Telenet gefallen, weil nicht nur das Unternehmen selbst profitiere, sondern auch der Kunde, dessen Anliegen schneller und genauer bearbeitet werden können, sagte Laudator und Geschäftsführer des Medienpartners Teletalk Kai-Werner Fajga.

Für die Zufriedenheit ihrer Kunden wurde in diesem Jahr die QVC Deutschland Inc. & Co. KG geehrt. Laudatorin und Bestsellerautorin Anne M. Schüller lobte den eigens auf QVC zugeschnittenen Kundendialog. So hat das Callcenter einen direkten Draht in die Regie des Teleshopping-Senders. Außerdem finden regelmäßige Gesprächsrunden zwischen Geschäftsführung und Kunden statt, die das Feedback der Kunden aufnehmen. Das Bestreben, trotz einer Kundenzufriedenheit von 97 Prozent immer weiter an der Verbesserung dieses Werts zu arbeiten, hob die Jury besonders hervor.

Alle Laudatoren betonten die hohe Qualität aller Bewerbungen. Das habe der Jury die Entscheidung nicht leicht gemacht. Sowohl die Bewerbungen als auch die Sieger zeigten, wie wichtig es der gesamten Branche um eine bessere Qualität sei.

**Über den Call Center Verband  
Deutschland e.V.**

Der Call Center Verband Deutschland, gelistet beim deutschen Bundestag, ist Repräsentant der Callcenter Wirtschaft in Deutschland. Im Fokus des Handelns steht die Vertretung der Branche gegenüber Medien, Multiplikatoren und Politik. Darüber hinaus bietet der CCV die ideale Plattform für fachspezifischen Informationsaustausch sowie ein umfangreiches Netzwerk für beste Branchenkontakte. Zu den Mitgliedern zählen führende Unternehmen aus den Bereichen Handel, Banken und Versicherungen sowie aus dem Industrie- und Dienstleistungssektor. Neben großen Service Callcentern sind auch zahlreiche Unternehmen mit eigenen Inhouse Callcentern und Hersteller von Telekommunikationssystemen vertreten.

**Kontakt:**

Jens Fuderholz  
TBN Public Relations GmbH  
Tel.: 0911/977 916-16  
Mobil: 0171/8340535  
E-Mail: [ccv@tbnpr.de](mailto:ccv@tbnpr.de)