

## PRESSEINFORMATION

---

### **VCS erhält vier Sterne beim Qualitätssiegel von CCBenchmarks Service Performance Index®, SPI, von Bundesregierung empfohlen**

**05.06.2008. Mit vier Sternen hat die VCS beim Service Performance Index® von CCBenchmarks ein Spitzenergebnis erzielt. Die hervorragende Leistung wurde für Tätigkeiten des VCS-Service-Centers in Norden im Auftrag der T-Mobile Geschäftskundenservice vergeben. Der SPI® ist ein kundenbasiertes und objektives Qualitätssiegel, das von der Bundesregierung auf dem Nationalen IT Gipfel im Dezember 2007 zur Bewertung von Contact Centern empfohlen worden ist. Bei der offiziellen Preisverleihung in Bonn nahm Dietmar Welslau, Aufsichtsratsvorsitzender der VCS und T-Home-Bereichsvorstand, die Auszeichnung von Daniel Schmidt, Vorstandsvorsitzender CCBenchmarks, entgegen.**

Der Service-Center-Branche bietet dieses Verfahren die Möglichkeit, sich auf ein ehrliches und glaubwürdiges Qualitätssiegel zu verpflichten: „Aus Sicht vieler Marktexperten haben wir mit dem SPI eines der härtesten Qualitätssiegel der Welt geschaffen, weil Kundenmeinungen zu konkreten Gesprächskontakten mit einer äußerst aufwändigen und präzisen Methode gemessen werden“, berichtet Daniel Schmidt von CCBenchmarks. „Für die Entwicklung und Umsetzung des SPI haben wir deshalb ganz bewusst ein etabliertes Marktforschungsinstitut gesucht, das sich an hohen Methodik- und Ethikstandards orientiert. Mit dem ForschungWerk aus Nürnberg haben wir einen Partner gefunden, der diese Voraussetzungen erfüllt. Das SPI-Prüfsiegel kann so entscheidend dazu beitragen, die Qualität der im Markt angebotenen Service-Center-Leistungen kontinuierlich zu steigern.“

Die telefonische Dienstleistung für den Geschäftskundenservice der T-Mobile, für den die VCS die Dienstleistungen erbringt, erzielt bei den Befragten alles in allem ein Top-Niveau mit einem Durchschnittswert von 83,96 (von 100). Der mit Abstand wichtigste Stellhebel zur Steigerung des Indexwertes und damit der Kundenloyalität ist die Problemlösungsautorität, die bei dieser Untersuchung ebenfalls überdurchschnittlich bewertet wurde.

Gefragt wurde bei der Analyse des VCS-Service-Centers in Norden nach der Zufriedenheit der Kunden mit dem Verlauf des vergangenen Gespräches und nach Aspekten wie der Erreichbarkeit, der Wartezeiten sowie der Freundlichkeit, der Auffassungsgabe der Mitarbeiter sowie ihrer Lösungskompetenz. Auch die Weiterempfehlungsbereitschaft – bei der VCS-Untersuchung bei rund  $\frac{3}{4}$  aller Befragten erfüllt – wurde hinterfragt.

Neben Gesprächsabschlussquote, der Quote der im Gespräch vollständig gelösten Probleme, wurden auch Verbesserungswünsche eruiert. „Gerade die hier ermittelten Antworten sind für uns besonders wertvoll, denn Sie liefern uns konkrete Ansätze für die weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit,“ so Welslau.

*Die Vivento Customer Services GmbH (VCS) ist 2004 als 100prozentige Telekom-Tochter gegründet worden. Hauptsitz der VCS ist Bonn. Das Unternehmen bietet integrierte und individuelle Services in den Bereichen Customer Relationship Management und Vertrieb sowie Scan- und Dokumentenmanagement an. Über den gesamten bundesdeutschen Raum verteilt, bilden derzeit 20 Standorte das Netzwerk der VCS mit einer Personalkapazität von über 5.600 hoch qualifizierten Beschäftigten.*

[Presse@vivento-cs.de](mailto:Presse@vivento-cs.de)  
[www.vivento-cs.de](http://www.vivento-cs.de)

*Ansprechpartner: Liesel Pusacker  
Tel.: 0228 – 85 47 12 16  
Mobil: 0160 – 74 76 397  
Liesel.Pusacker@Vivento-cs.de*

# Service-Exzellenz ist keine Fata Morgana.

Herzlich Willkommen

vivento Customer Services



vivento customer services