

Pressemitteilung

Der Kunde im Fokus

Tele Columbus: Neues telefonisches Service Center in der Unternehmenszentrale

- + **Aufbau eines zusätzlichen Service Centers mit der Quality Communications Berlin GmbH als strategischem Partner**
- + **Fokus auf Steigerung der Effizienz und Qualität der Kundenbetreuung**
- + **Test innovativer Service-Technologien**

Berlin, 20. März. Die Tele Columbus Gruppe, einer der führenden deutschen Kabelnetzbetreiber, intensiviert die Betreuung der TV-, Telefon- und Internetkunden und arbeitet dazu mit einem neuen Partner zusammen: Ab Anfang Mai betreibt die Quality Communications Berlin GmbH ein neues telefonisches Service Center, das direkt in der Berliner Unternehmenszentrale von Tele Columbus untergebracht wird. Die unmittelbare räumliche Nähe ermöglicht eine enge Abstimmung zwischen beiden Partnern, um die Effizienz und Qualität der Betreuung und damit die Kundenzufriedenheit weiter zu steigern. Das neue Service Center der Quality Communications Berlin GmbH wird seine Arbeit am 5. Mai 2014 mit zunächst rund 30 Mitarbeitern aufnehmen und auch als Testlabor für neue Serviceangebote dienen.

„Mit einem telefonischen Service Center im Haus bauen wir den Service für unsere Kunden spürbar aus und sind gleichzeitig auch für die weiter steigende Nachfrage nach unseren Angeboten im Bereich Fernsehen, Internet und Telefonie gerüstet“, erklärt Diana-Camilla Matz, Leitung Customer Management der Tele Columbus Gruppe. Die direkte Nähe der Quality Communications Berlin GmbH in den Räumen der Tele Columbus ist für beide Partner ein großer Vorteil: „Die enge Vernetzung und kurzen Wege zu unserem neuen Partner ermöglichen uns ein intensiveres Qualitätsmanagement und völlig neue, innovative Serviceansätze. Wir sind sicher, dass dieses Modell Zukunft hat, und erwarten uns ganz klar Impulse für unsere bestehende Servicestruktur.“

„Im Telekommunikationsmarkt ist Kundenservice zu einem entscheidenden Differenzierungskriterium geworden. Tele Columbus hat dies erkannt und stellt daher im Interesse seiner Kunden einen hohen Qualitätsanspruch an die eigenen Serviceleistungen wie auch an seine Partner“, so Klaus Graf, Geschäftsführer von Quality Communications. „Wir freuen uns auf die enge Zusammenarbeit mit Tele Columbus und auch neuen regionalen Kunden. Die unmittelbare räumliche Anbindung bietet die Chance, Kundenservice effizient und qualitativ

hochwertig weiter zu entwickeln und dabei auch zukunftsorientierte Technologien im Praxisbetrieb zum Einsatz zu bringen.“

Ein erster Praxis-Test ist bereits für die Einführung einer Live-Videoberatung geplant. Dabei wird für Kunden in ausgewählten Tele Columbus Shops eine Servicestation eingerichtet, um über eine Online-Verbindung per Kamera und Mikrofon persönlich mit einem Berater im Quality Service Center sprechen zu können und das eigene spezielle Anliegen direkt mit den zentralen Service-Experten zu klären.

Über Tele Columbus

Die Tele Columbus Gruppe zählt zu den größten Kabelnetzbetreibern in Deutschland und ist seit 1985 als Multimedia- und Telekommunikationsanbieter erfolgreich. Rund 1,8 Millionen angeschlossene Haushalte werden von Tele Columbus mit dem TV-Signal und immer mehr Kunden mit digitalen Programmpaketen, Internet-Zugang und Telefonanschluss über das leistungsstarke Breitbandkabel versorgt. Als nationaler Anbieter mit regionalem Fokus und als Partner der Wohnungswirtschaft ist die Gruppe im gesamten Kerngebiet Berlin, Brandenburg, Sachsen, Sachsen-Anhalt und Thüringen sowie auch in zahlreichen westdeutschen Schwerpunktregionen präsent.