



Jacada und O2 gewinnen Global Telecom Business Award in der Kategorie „Consumer Service Innovation“

Preis des renommierten Telekom-Fachmagazins für Unified-Desktop Lösung verliehen – Jury lobt beispielhaften Erfolg, der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung verbessert

London (UK) – Jacada, ein führender Anbieter von Unified Desktop- und Prozessoptimierungs-Lösungen, und O2, führender Mobilfunkanbieter für Privat- und Geschäftskunden in Großbritannien, haben den Preis „Consumer Service Innovation“ des angesehenen Global Telecom Business Awards gewonnen. Der GTB Innovation Award würdigt wegweisende, innovative Projekte von Telefonnetzbetreibern und Telefondienste-Anbietern auf der ganzen Welt. Die Preisverleihung fand jetzt im Sheraton Park Lane Hotel in London statt.

Die Jury, bestehend aus führenden Persönlichkeiten der Telekommunikations-Branche, lobte die Bedeutung, die das O2 Synergy- Unified Desktop-Projekt für die rund 18,7 Millionen Kunden des Unternehmens hat, die als Prepaid- oder Vertragskunden die Servicecenter anrufen.

O2 ist in den vergangenen Jahren stark gewachsen. Entsprechend wurde eine zunehmende Zahl von Informationssystemen in den Call Centern eingeführt, um den O2-Kunden bestmögliche Beratung rund um die zunehmend größer werdende Produktpalette zu bieten. Dank Synergy verfügen die Mitarbeiter von O2 über einen vereinfachten, automatisierten Desktop, der eine intelligente Ansicht der Kundendaten und Zugriff auf die Prozesse bietet, die für die Beantwortung der verschiedenen Kundenanfragen notwendig sind. Dies hat die Effizienz der Agenten und – noch viel wichtiger – die Kundenzufriedenheit signifikant verbessert, da sich die Agenten jetzt deutlich besser auf die Bedürfnisse der Kunden konzentrieren können und nicht von ihren Systemen abgelenkt werden.



„Wir waren beeindruckt von der Qualität und Anzahl der Nominierungen – es war die höchste, die wir jemals hatten. Entsprechend ist es ein besonderer Triumph, einer der diesjährigen Gewinner zu sei. Das Projekt ist überragend und verdient den Preis eindeutig“, sagt Alan Burkitt-Gray, Herausgeber des internationalen Fachmagazins Global Telecom Business.

O2 und Jacada nutzten eine neue, äußerst flexible Entwicklungsmethode, um die Lösung zügig zu implementieren: Das erste Release konnte bereits nach drei Monaten ausgerollt werden. Die Unified Desktop-Lösung bietet den Agenten eine Bildschirmansicht, in der sämtliche prozessrelevanten Applikationen unter einer Oberfläche zusammengefasst sind, und ermöglicht so Echtzeitzugriff auf alle Applikationen des Systems. Die vereinheitlichte Oberfläche für die verschiedenen Applikationen hat die Effizienz der Agenten deutlich verbessert und die Kundenzufriedenheit spürbar erhöht.

„Wir sind übergelukkiglich, dass wir den Award gewonnen haben, und begeistert, dass die Arbeit des Teams gewürdigt wurde, unseren Kunden einen nahtlosen Service bieten zu können, ganz gleich, welches Produkt sie verwenden oder welche Dienstleistung sie anfragen“, sagt Cheryl Black, Customer Service Director bei O2 UK. „Es ist entscheidend, dass unsere Customer Service Mitarbeiter sich vollständig auf die Bedürfnisse der Kunden konzentrieren können. Die innovative Lösung von Jacada hilft uns, unser Ziel zu erreichen, unsere Kunden erstklassig zufrieden zu stellen und mehr und mehr Menschen für O2 zu begeistern.“

"Wir freuen uns, dass wir O2 helfen konnten, diesen Preis zu gewinnen, und dass das o2 Synergie-Projekt eine solche Anerkennung erfahren hat", sagt Guy Tweedale, Senior Vice President Europa bei Jacada. "Es bietet O2-Kunden einen sehr viel besseren Servicelevel und macht es Agenten deutlich leichter, sich auf die Kunden zu konzentrieren. O2 verzeichnet zudem deutliche Einsparungen, die sich noch steigern werden, je weiter das Projekt ausgerollt wird."

(478 Wörter – 3531 Zeichen inkl. Leerzeichen)



KONTAKT

Jacada Deutschland GmbH
Michelle Norris
Tel. +44 20 3178 4803
mnorris@jacada.com
www.jacada.com

ÜBER JACADA

Jacada ist ein führender weltweit agierender Anbieter von Unified Desktop- und Prozess-Optimierungs-Lösungen, die Kunden-Services vereinfachen und automatisieren. Indem sie unabhängig von einander arbeitende Systeme unter einer Oberfläche vereinen, schaffen Jacada Lösungen effizientere Arbeitsabläufe und erhöhen hierdurch die Zufriedenheit von Mitarbeitern und beim Kunden. Gegründet 1990, ist Jacada heute mit Niederlassungen in Atlanta (Georgia, USA), Herzliya (Israel), London und München global aufgestellt. Jacada finden Sie im Internet unter www.jacada.com

ÜBER DEN GTB INNOVATION AWARD

Das internationale Fachmagazin Global Telecom Business wurde vor 15 Jahren gegründet und wird weltweit von leitenden Managern in der Telekommunikations-Branche gelesen. Das Magazin gehört zur Euromoney Institutional Investor PLC-Gruppe.

Die Global Telecom Business Awards wurden erstmals 2007 und werden seitdem jährlich verliehen.

Zur Preisverleihung am 16. Juni in London kamen rund 350 führende Manager von Telekommunikations-Unternehmen aus vielen Teilen der Welt. Zu ihnen gehörten CEOs, CTOs und weitere Personen in zentralen Positionen aus Europa, China, Indien, Afrika, Russland, Nord- und Südamerika, Australien und Neuseeland.

Die Leser von Global Telecom Business hatten mehrere hundert Vorschläge für die fünf Kategorien des Preises eingereicht. Diese sind

1. Fixed network infrastructure innovation
2. Wireless network infrastructure innovation
3. Wholesale service innovation
4. Business service innovation
5. Consumer service innovation

Im Vorfeld der Preisverleihung fand zusätzlich eine Tagung zu IP-Telefonie statt. Weitere Informationen zum GTB-Award und der Tagung erhalten Sie unter www.globaltelecomsbusiness.com/awards2009

ÜBER O2 UK



- Telefónica O2 UK Limited ist ein führender Anbieter von Kommunikationslösungen für Privat- und Geschäftskunden in Großbritannien. Zum 31. März 2009 zählte O2 rund 20,8 Millionen Mobilfunk-Kunden und über 400.000 Kunden im Breitbandnetz.
- Telefónica O2 UK Limited ist ein Tochterunternehmen der Telefónica Europe plc., einem Geschäftszweig der Telefónica S.A.. Zu ihr gehören O2 in Großbritannien, Irland, der Slowakei, Deutschland und der Tschechischen Republik mit insgesamt rund 46 Millionen Kunden.
- 2006 übernahm Telefónica Europe Be*, einen britischen Breitband-Anbieter, und startete im Oktober 2007 den O2-Breitbandservice auf Basis des Be*-Netzes.
- In einer dieses Jahr von J. D. Power and Associates durchgeführten Untersuchung zur Zufriedenheit von Mobilfunk- und Breitband-Kunden in Großbritannien belegte O2 in beiden Segmenten bei Kundenzufriedenheit den Spitzenplatz.
- Im Februar 2009 wurde O2 UK als erster britischer Mobilfunkanbieter für den Carbon Trust Standard zertifiziert, eine Auszeichnung für die erfolgreichen Bestrebungen, die Kohlendioxid-Emissionen des Unternehmens zu senken, im Zuge derer bereits seit 2006 15 % weniger Energie verbraucht wurde.
- O2 nahm 2002 den Betrieb auf und ist heute der größte Mobilfunkanbieter in Großbritannien.
- Das O2-Mobilfunknetz erreicht 99% der britischen Bevölkerung. Das 3G-Netz von O2 erreicht parallel 80% der britischen Bevölkerung und bietet vollen HSDPA-Service mit bis zu 3,6 MB/s Datenrate.
- Telefónica Europe ist mit jeweils 50% an den Joint Ventures Tesco Mobile in Großbritannien und Tchibo Mobilfunk in Deutschland beteiligt.
- Weitere Presseinformationen zu O2 UK finden Sie unter <http://mediacenter.o2.co.uk>