



29.01.2014 - 11:00 Uhr

Sunrise treibt Verbesserungen des Kundenservice weiter voran und schafft Transparenz über die Fortschritte

Zürich (ots) -

Im vergangenen Jahr hat Sunrise verschiedene Massnahmen zur Verstärkung des Kundenservices eingeleitet. Fortschritte sind insbesondere bei der Erreichbarkeit des Callcenters und bei der Qualität der Services erkennbar. Sunrise will die Verbesserungen in den nächsten Monaten weiter vorantreiben und die Kundenorientierung bei allen Mitarbeitenden besser verankern. Ab Februar wird sie die Entwicklung im Bereich Kundenservice durch die Publikation von Leistungskennzahlen auf ihrer Website transparent machen.

Im November 2013 hat Sunrise die Kapazitäten in den Callcentern um 20 Prozent erhöht. Zudem wurde Max Nunziata, der Leiter des Bereichs Operations, dem der Kundendienst angehört, in die Geschäftsleitung befördert. Die Massnahmen beginnen zu greifen. Die täglich gemessenen Kennzahlen zur Servicequalität zeigen einen deutlichen Aufwärtstrend. Der Kundendienst ist heute viel schneller und damit besser erreichbar: Die Erreichbarkeitsrate liegt heute bei über 90 Prozent gegenüber rund 75 Prozent vor einem halben Jahr. Insgesamt werden mehr Anfragen zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden beantwortet. Die sogenannte "Solving Rate" liegt aktuell bei 80 Prozent gegenüber rund 70 Prozent vor einem halben Jahr.

Direkter Kundenkontakt intensiviert

Bei der Qualität will sich Sunrise noch weiter verbessern. Deshalb soll die Kundenorientierung in Zukunft nicht nur bei den Mitarbeitenden im Bereich Kundendienst, sondern bei allen Sunrise Mitarbeitenden besser verankert werden. Bereits im vergangenen Jahr wurde die Kundenorientierung als Bestandteil der individuellen Zielvereinbarungen aller Mitarbeitenden stärker gewichtet. In Zukunft wird jeder Mitarbeitende, unabhängig davon, in welchem Bereich er tätig ist, regelmässig Kundenkontakt haben und Rückmeldungen zur Verbesserung der Sunrise Produkte, Leistungen und Services einholen. Die Mitglieder der Geschäftsleitung tun dies bereits heute.

"Wir sind überzeugt, dass jeder Mitarbeitende einen Beitrag zu einer höheren Kundenzufriedenheit leisten kann. Durch gezielte Massnahmen wollen wir alle Sunrise Mitarbeitende besser für die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden sensibilisieren. Nur so wird es uns gelingen, die besten Produkte und Dienstleistungen anzubieten", erklärt Max Nunziata, Chief Customer Experience Officer von Sunrise.

Publikation von Leistungskennzahlen

Sunrise ist ihrem Ziel, im Bereich Kundenservice zum führenden Schweizer Telekommunikationsanbieter zu werden, einen Schritt näher gekommen. Es gibt jedoch noch viel zu tun. Sunrise will an ihren Leistungen gemessen werden und diese für jedermann transparent machen. Sie hat deshalb entschieden, relevante, täglich erhobene Leistungskennzahlen zur Servicequalität regelmässig auf ihrer Website zu veröffentlichen. Im Februar wird in einem ersten Schritt die Kennzahl zur Erreichbarkeit des Kundendienstes (Accessibility) publiziert und wöchentlich aktualisiert. Die Offenlegung weiterer Parameter folgt im Laufe des Jahres.

Kontakt:

Sunrise Medienstelle
Sunrise Communications AG
Binzmühlestrasse 130
8050 Zürich
Media Hotline: 0800 333 000
media@sunrise.net
www.sunrise.ch

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/de/pm/100000688/100750454> abgerufen werden.