

Partnerschaft mit Spezialisten stärkt Kundenservice

Österreichs führender neuer Telefonie- und Internetanbieter übergibt mit 1. April einen Teil der Call Center-Agenden an den internationalen Spezialisten Master Management

Wien (OTS), 15. März 2004 - UTA trägt dem Kundenbedürfnis nach noch höherem Service-Niveau in der Kundenbetreuung Rechnung und lagert nicht zur Kernkompetenz gehörende Geschäftsbereiche an den Call Center-Spezialisten Master Management aus. UTA erwartet sich davon einen weiter verbesserten Kundenservice insbesondere in Spitzenzeiten sowie die verstärkte Nutzung des Call Center als Vertriebskanal. Konkret werden die Kunden-Lines sowie Teile der technischen Hotline und Teile des Auftragsmanagements ausgelagert. In diesen Bereichen sind insgesamt 48 Vollzeitarbeitskräfte beschäftigt. Der Wahl von Master Management waren seit vergangenem Jahr intensive Verhandlungen mit mehreren Anbietern vorausgegangen. UTA-Vorstandsvorsitzender Dr. Günther Ofner begründet die Wahl des neuen Partners so: "Master Management hat international bereits ähnliche Projekte erfolgreich abgewickelt, besitzt langjährige Erfahrung in der Betreuung von Telekom-Kunden und verfügt über großes Know-how im Vertrieb. Vor allem aber erfüllt unser neuer Partner auch unsere hohen Qualitätsansprüche beim Kundenservice. Damit ist sichergestellt, dass unsere Kunden durch noch bessere Betreuung von dieser Lösung direkt profitieren." "Wichtig für unsere Entscheidung war auch", so Ofner weiter, "dass unser neuer Partner allen MitarbeiterInnen die Übernahme zu gleichwertigen Konditionen anbietet. Damit ist der Transfer wertvollen Know-hows und die Kontinuität in der Kundenbetreuung auf hohem Niveau garantiert."

Unverändert bleibt der Standort des Call Center im 5. Stock des Wiener ARES Tower, der von Master Management angemietet wird. "Die Zusammenarbeit von UTA und Master Management bedeutet für alle Seiten eine Win-Win-Situation. Denn Telekommunikationskunden, die exzellente Dienstleistungen genießen, er-

PRESSEINFORMATION

warten zu Recht ebenso exzellenten Kundenservice. Als größter Call Center-Dienstleister Österreichs hat sich Master Management gerade in der Telekommunikationsbranche als Partner der ersten Wahl etabliert", freut sich Christian Zimmer, Geschäftsführer der Master Management GmbH über die neue Kooperation. "Weil UTA ebenso wie wir immer zu den Pionieren zählte und zählt, wenn es darum geht, neue und kundenfreundliche Services einzuführen, sehen wir uns als idealen Partner", erklärt Zimmer. "18 Jahre Erfahrung in Kundenbindung und -gewinnung sowie die Zugehörigkeit zur walter TeleMedien-Gruppe, Deutschlands führendem Call- und Communication Center-Dienstleister, machen uns zu einem starken und flexiblen Netzwerk, von dem unsere Partner und vor allem ihre Kunden profitieren."

Master Management ist Österreichs größter Call Center-Dienstleister und seit 1985 im Direct Marketing tätig. Das Unternehmen bearbeitet mit 220 Mitarbeitern über 2,5 Mio. Inboundcalls und rd. 250.000 e-Mails pro Jahr. Seit 2002 gehört Master Management zur walter TeleMedien-Gruppe in Ettlingen/Deutschland. Zur Gruppe gehören 30 Call- und Communication Center, die von acht branchenorientierten Telemarketing-Fachagenturen gesteuert werden. Die walter TeleMedien-Gruppe erwirtschaftete 2003 mit 4.000 Mitarbeitern rund 100 Mio. Euro Umsatz an elf Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die UTA Telekom AG ist Österreichs führender neuer Anbieter von Telekommunikations-Services. Als Full Service Provider verbindet UTA Telefonie-, Internet- und Datenservices zur neuen Qualität der Kommunikation. Mit 530 Mitarbeiterinnen betreut UTA rd. 520.000 Telefonie- und 345.000 Internetkunden und erwirtschaftete 2003 einen Umsatz in Höhe von 245 Millionen Euro.