

Elektra Bregenz AG
PRESSEINFORMATION

Neue Maßstäbe im Callcenter Bereich: Arçelik A.Ş. mehrfach ausgezeichnet

Arçelik A.Ş., führender internationaler Hersteller von Haushaltsgeräten und Muttergesellschaft von Beko, elektrabregenz und Grundig, wurde beim Contact Center World Award für sein Callcenter gleich in drei Kategorien mit dem ersten Platz ausgezeichnet. Entscheidend für diesen Erfolg war das WhatsApp Service, das auf Initiative Österreichs in die konzernweite Kundenkommunikation integriert wurde.

Wien, 15. Dezember 2017: Die Contact Center World Awards zählen zu den renommiertesten Auszeichnungen für Callcenter weltweit. Arçelik AŞ wurde 2017 nun mit dem ersten Platz gleich in drei Kategorien – beste Kundenbetreuung, bestes Kontaktcenter und bestes Kundentreueprogramm – ausgezeichnet. Von der Jury wurde dabei das gesamte Konzern Callcenter – welches auch die deutschsprachigen Calls aus Österreich und Deutschland organisiert – mit den drei ersten Plätzen bewertet.

In Österreich ist Arçelik AŞ unter dem Namen Elektra Bregenz AG im 23. Wiener Gemeindebezirk mit den Marken Beko, elektrabregenz und Grundig vertreten. Gelebte Philosophie der Elektra Bregenz AG und ihres Mutterkonzerns Arçelik AŞ ist es, den Kunden stets in den Mittelpunkt zu stellen. Die Kundenzufriedenheit steht dabei immer an oberster Stelle.

Der österreichische Beitrag: Das WhatsApp Service

Zu den Auszeichnungen leistete Österreich einen wesentlichen Beitrag. Denn auf Initiative der österreichischen Elektra Bregenz AG wurde das WhatsApp Service konzernweit als zentrales Instrument in die Kommunikation mit den Kunden aufgenommen. So können diese neben Text- und Bildnachrichten auch Videos schicken, umso beispielsweise die Geräusche ihres Gerätes besser zu dokumentieren. Was am Telefon schwierig zu beschreiben ist, kann oft ein Video oder ein Bild ganz einfach erklären. Und dadurch kann eine schnellere und effizientere Problemlösung erfolgen.

„Das ist sicher ein großer Fortschritt, den der Kunde nutzen kann. Wir bewerben das WhatsApp Service – mit dem Aufruf ein Bild oder ein Video per WhatsApp zu schicken – regelmäßig auf all unseren Social Media Kanälen, umso den Kunden mehr entgegen zu kommen und noch kundenfreundlicher zu werden. Mit unserer Idee, das WhatsApp Service in die Kundenkommunikation zu integrieren, konnten wir so neue Maßstäbe setzen und so auch unseren Beitrag zu den Auszeichnungen leisten,“ so Philipp Breitenecker, Head of Marketing bei der Elektra Bregenz AG.

Im Callcenter werden monatlich ca. 30.000 Calls bearbeitet. Auf Österreich entfallen dabei ca. 15 % der Kundenanfragen, die via Telefon, E-Mail oder WhatsApp beantwortet und gelöst werden. Arçelik AŞ bietet den Kunden perfektes Service und Dienstleistungen unabhängig von dem Kanal, auf dem die Anliegen eingehen. Dabei setzt das Unternehmen auf eine Kommunikation über alle Kanäle – eine Omnichannel-Kommunikation, denn nur so kann den Kunden auf eine deutlich persönlichere Art und Weise bei der Lösung ihrer Anliegen geholfen werden. Durch das Feedback der Kunden und Mitarbeiter werden die Prozesse und Dienstleistungen kontinuierlich überwacht, verbessert und laufend optimiert.

In der Organisation Contact Center World sind 187.000 Mitglieder in mehr als 200 Ländern weltweit vertreten. Ziel ist es, Unternehmen bei der Entwicklung von Callcenter-Anwendungen zu unterstützen und die Besten auszuzeichnen.

„Die Zufriedenheit unserer Kunden liegt uns sehr am Herzen. Unser Callcenter leistet hier hervorragende Arbeit, was nun auch in den Auszeichnungen seine Bestätigung findet. In Österreich setzen wir dabei ebenso wie in allen anderen Ländern auf Omnichannel-Kommunikation. Sehr gerne kümmere ich mich persönlich um Kundenanliegen und es ist für mich eine große Motivation zu sehen, dass am Ende glückliche und völlig zufriedene Kunden stehen. Denn nur durch den direkten Kontakt und ständigen Dialog mit unseren Kunden können wir unser Angebot und unsere Produkte besser deren Bedürfnissen anpassen und ständig weiterentwickeln,“ freut sich Philipp Breitenecker über die Auszeichnungen.

Bildtext Der Hinweis auf das WhatsApp Service auf Facebook.

Bildtext Philipp Breitenecker, Head of Marketing bei der Elektra Bregenz AG freut sich über die Auszeichnungen und den österreichischen Anteil daran.

Fotocredit: Elektra Bregenz AG; Abdruck honorarfrei

So sieht gelebte Kundenkommunikation aus:

<https://de-de.facebook.com/DieOesterreichischeTraditionsmarke/>

Über elektrabregenz

elektrabregenz ist die österreichische Traditionsmarke in Sachen Haushaltsgeräte und zählt seit über 120 Jahren zu den Top-Marken am heimischen Markt. elektrabregenz bietet über 300 hochqualitative Haushaltsprodukte in neun Kategorien (Kühlen und Gefrieren, Spülen, Waschen, Trocknen sowie Kochen – unterteilt in Backrohre und Herde, Mikrowellen, Dunstabzugshauben und Kochfelder). Das 1893 gegründete Unternehmen ist seit 2002 im Besitz der türkischen Arçelik-Gruppe, der Nummer drei in Europa im Bereich Elektrogroßgeräte, die Teil der international tätigen, börsennotierten Koç-Gruppe mit über 80.000 Mitarbeitern ist. In Österreich ist die Gruppe mit den Marken elektrabregenz, Grundig und Beko vertreten. Die Produkte von elektrabregenz wurden für ihre technischen Innovationen und das herausragende Design, sowie für ihre Umweltfreundlichkeit bereits mehrfach anerkannt und ausgezeichnet. Entdecken Sie mehr unter www.elektrabregenz.com

Über Grundig

Grundig ist einer der führenden Anbieter von Produkten aus den Bereichen Unterhaltungselektronik sowie kleine und große Haushaltsgeräte. Mit einem Portfolio von über 500 verschiedenen Produkten – angefangen von Ultra HD-TVs und mobilen Audiogeräten über Hairstyler, Bodenstaubsauger und Küchengeräten bis hin zu Backöfen, Geschirrspülern und Waschmaschinen – bietet die Marke für jeden Raum im modernen Zuhause eine Lösung. Als europäischer Vollsortimenter setzt Grundig mit seinen Home-Electronics-Produkten kontinuierlich neue Maßstäbe mit dem Fokus auf Qualität, Design und Innovation. Grundig ist Teil von Arçelik A.Ş., die Nummer drei in Europa im Bereich Elektrogroßgeräte und Teil der international tätigen, börsennotierten Koç-Gruppe mit über 80.000 Mitarbeitern. Weltweit arbeiten über 1.000 Mitarbeiter im Bereich Forschung & Entwicklung, um zukunftsweisende und umweltfreundliche Produkte herzustellen. Grundig Produkte werden hauptsächlich in eigenen Produktionsstätten in Europa produziert und in über 55 Ländern weltweit vertrieben. Entdecken Sie mehr unter www.grundig.at

Über Beko

Beko, die internationale Hausgerätemarke der Arçelik-Gruppe, gehört zu den führenden Weiße Ware-Marken in Europa. Das Unternehmen ist in mehr als 100 weiteren Ländern präsent. Beko verbindet innovative Technologien und effiziente Lösungen mit funktionellem Design. Aufgrund ihrer hervorragenden Qualität sowie exzellenter Umwelt- und Leistungsmerkmale werden Beko-Produkte von führenden europäischen Verbraucherorganisationen vielfach ausgezeichnet. Entdecken Sie mehr unter <http://at.beko.com>

Beko handelt verantwortungsbewusst. Das Unternehmen hat sich den sozialen Standards der Business Social Compliance-Initiative verpflichtet und übertrifft damit die gesetzlichen Anforderungen. Außerdem engagiert sich Beko im Breiten- und Spitzensport. 2014 wurde eine vierjährige Premiumpartnerschaft mit dem weltbekannten spanischen Fußballclub FC Barcelona geschlossen.

Über Arçelik

Arçelik A.S. beschäftigt 30.000 Mitarbeiter und bietet mit seinen 18 Produktionsstätten in sieben Ländern (Türkei, Rumänien, Russland, China, Südafrika, Thailand und Pakistan) und seinen elf Marken (Arçelik, Beko, Grundig, Blomberg, ElektraBregenz, Arctic, Leisure, Flavel, Defy, Altus and Dawlance) Produkte und Dienstleistungen in 145 Ländern an. Als drittgrößter Hersteller von Haushaltsgeräten in Europa lagen die Konzernumsätze von Arçelik A.S. im Jahr 2016 bei 16,1 Mrd. TRY. Das Unternehmen betreibt 14 F&E-Zentren mit mehr als 1.300 Mitarbeitern. Lesen Sie mehr unter www.arcelikas.com

Die Produkte sind vielfach in den unterschiedlichsten Kategorien wie Innovation, Technologie und Design prämiert. Die Arçelik-Gruppe beantragte mehr als ein Drittel der türkischen Patentanmeldungen bei der „Weltorganisation für geistiges Eigentum“ (WIPO: World Intellectual Property Organization). Arçelik ist damit die einzige türkische Firma unter den Top 200 Unternehmen, die seit fünf Jahren die meisten internationalen Patentanträge bei der WIPO eingereicht hat.

Rückfragen richten Sie bitte an:

Elektra Bregenz AG
Philipp Breitenecker/Head of Marketing
Tel.: +43/664/384 42 30
E-Mail: philipp.breitenecker@elektrabregenz.com

Reiter PR
Dr. Alexandra Vasak
Tel.: +43/699/120 895 59
alexandra.vasak@reiterpr.com