

## **UPC Austria für weltweit bestes Customer Service der Telco-Branche ausgezeichnet World Communication Awards gehen an heimischen Provider Customer Service von UPC bereits zum dritten Mal in diesem Jahr ausgezeichnet**

**Wien, 8. November 2011. Gestern, 7. November, wurden zum 13. Mal die renommierten World Communication Awards des Fachmagazins Total Telecom in London verliehen. Der „Oscar“ für die Telekom-Branche würdigt ausgewählte Unternehmen, welche sich durch ein herausragend gutes Customer Service, innovative Services, Branding oder Projekte hervorheben. UPC Austria schaffte es nicht nur auf die Shortlist der besten Provider der Welt, sondern wurde in den Kategorien „Best Customer Care“ und „Best Team of the Year“ als globale Nummer 1 ausgezeichnet. Entgegen genommen wurden die begehrten Auszeichnung von Silvia Schöpf, Vice President Customer Operations von UPC Austria.**

Einmal im Jahr kommen die globalen Player der Telekom-Branche in London zusammen, um die jeweils Besten in ihrer Branche zu würdigen. Um die begehrten World Communication Awards bewarben sich auch in diesem Jahr alle renommierten Telekom Provider rund um den Globus. Das UPC Austria-Team trat mit Orange, France Telecom, British Telecom, Colt bis hin zu China Telecom, Orascom Telecom Bangladesh und Türkcell in den Ring um die begehrten Auszeichnungen. Das Customer Care Team von UPC Austria wurde in diesem Jahr nicht nur für die begehrten Awards nominiert, sondern für den besonders hohen Grad an Kundenorientierung und Service Excellence auch gleich zweifach ausgezeichnet: Ein Mal in der Kategorie „Best Customer Care“ und ein Mal in der Kategorie „Best Team of the Year“.

Die Juroren hoben bei den Awards für das Customer Care Team von UPC Austria besonders die kundenfokussierte und erfolgreich implementierte Customer Care Strategie hervor, welche in herausragende Ergebnisse sowohl auf der ökonomischen Seite, aber vor allem auch in Bezug auf die Kundenzufriedenheit und das positive Kundenerlebnis resultierten. Silvia Schöpf, Leiterin Customer Operations bei UPC Austria und ihr Team überzeugten die hochkarätige, internationale Jury durch ihre proaktive team- und standortübergreifende Customer Care Kultur, Service-Strategie und den hohen Grad an Innovation, welches das Team in Bezug auf eine besonders hohe Mitarbeiter- und Kundenzufriedenheit realisiert hat. Die Bereichsleiterin freut sich über die zwei Auszeichnungen und dankt ihrem hoch motivierten Team.

Silvia Schöpf, verantwortlich für den gesamten Customer Operations Bereich, wurde mit den World Communications Awards in diesem Jahr bereits zum dritten Mal ausgezeichnet. Zum einen nahm sie den Preis für „Österreichs kundenorientiertesten Dienstleister“ von der Universität St. Gallen entgegen, zum anderen wurde Silvia Schöpf stellvertretend für UPC Austria vom Dialogmarketing Verband Österreich (DMVÖ) für ausgezeichneten Kundendialog geehrt.

Auch für die Zukunft hat die Bereichsleiterin bereits Pläne zur weiteren Optimierung der Customer Experience und zur Stärkung der kompromisslosen Ausrichtung auf die Zufriedenheit der Kunden bei jedem Kontakt mit UPC, unabhängig in welcher Art der Kunde mit dem Unternehmen in Verbindung tritt. „Ohne den großartigen Einsatz meines Teams sind Erfolge und Pläne wie diese nicht möglich“,

bedankt sich Silvia Schöpf bei ihren rund 300 Mitarbeitern. „Sie sind es, die in jedem Kundengespräch und in jedem Kundenkontakt ihr Bestes geben und das Leben unserer Kunden mit positiven Serviceerlebnissen über alle Kommunikationskanäle hinweg bereichern und ihre Herzen erobern“, schließt Silvia Schöpf.

### **Über die World Communication Awards**

Die World Communication Awards würdigen bereits zum 13. Mal Unternehmen der Telekom-Industrie, welche mit ihren Innovationen und Services Vorbilder für die gesamte Branche und künftige Entwicklungen sind. Für die Awards können sich Telekom-Provider der ganzen Welt bewerben. Die feierliche Award Ceremony fand am 7. November 2011 in The London Hilton on Park Lane statt. [www.worldcommsawards.com](http://www.worldcommsawards.com)

### **Über UPC**

UPC, ein führender Anbieter von Breitband Internet-, TV- und Telefon-Services in Österreich, ist eine konsolidierte Tochterfirma von Liberty Global, Inc. und Teil der UPC Broadband Division. Ca. 90 % aller österreichischen Haushalte und Unternehmen (Stand 31.12.2010) liegen im Versorgungsgebiet (mittels eigener Kabelnetzinfrastruktur, entbundelter Leitungen oder anderer DSL-Dienstleistungen) von UPC. Basierend auf den operativen Kennzahlen per 30.6.2011 versorgt UPC in Österreich 692.000 Kunden mit 1.301.000 Diensten, diese beinhalten 519.000 TV-Kunden, 443.000 Breitband Internet-Kunden und 340.000 Festnetztelefon-Kunden. Die Vision der Firma beruht darauf, dass diese fantastische aber oft komplexe digitale Welt für jedermann zugänglich sein sollte. Die Mitarbeiter von UPC Broadband in Europa sind bestrebt, das zu ermöglichen, indem sie Einfachheit und die menschliche Komponente in all ihre Tätigkeiten einbauen. [www.upc.at](http://www.upc.at)

### **Über Liberty Global**

Der führende internationale Kabelnetzbetreiber Liberty Global bietet hoch entwickelte Dienstleistungen aus den Bereichen Video, Voice und Breitband Internet an, um seine Kunden mit der Welt der Unterhaltung, Kommunikation und Information zu verbinden. Per 30.6.2011 betreibt Liberty Global sein hochmodernes Breitband-Kommunikationsnetz in 14 Ländern - vorwiegend in Europa, Chile und Australien, das 18 Millionen Kunden nutzen. Liberty Globals Geschäftsfelder umfassen auch bedeutende Medien- und Programmunternehmen wie Chellomedia in Europa. [www.lgi.com](http://www.lgi.com)

### **Für weitere Informationen kontaktieren Sie bitte:**

UPC Austria GmbH  
Mag. (FH) Siegfried Grobmann  
Pressesprecher  
Wolfganggasse 58-60  
1120 Wien  
Tel. +43 (1) 960 68 0  
Fax: +43 (1) 960 68 2070  
E-Mail: [presse@upc.at](mailto:presse@upc.at)  
Internet [www.upc.at](http://www.upc.at), [www.upcbusiness.at](http://www.upcbusiness.at)