

UPC Kundenservice erneut international ausgezeichnet UPC Austria gewinnt in den USA weltweit renommierten Business-Oscar Customer Operations Bereichsleiterin Silvia Schöpf ausgezeichnet

Wien/Las Vegas, 9. März 2012. UPC, Österreichs Multimedia-Provider mit ausgezeichneter Kundenservice-Kompetenz, wurde erneut mit international renommierten Preisen ausgezeichnet. Auch in diesem Jahr konnte sich das heimische Unternehmen wieder gegen starke Mitbewerber behaupten und gleich vier Stevie-Awards aus Las Vegas mit nach Hause nehmen.

Am 27. Februar 2012 wurden im Caesars Palace in Las Vegas die internationalen Business Awards für global herausragendes Customer Service verliehen: Die Stevie Awards 2012. Die in den USA initiierten Auszeichnungen würdigen das Engagement von Unternehmen rund um den Globus, welche ihre Kunden in den Mittelpunkt ihrer Aktivitäten stellen und dafür sorgen, das Kundenerlebnis laufend zu optimieren. UPC Austria trat bei diesem globalen Wettbewerb erstmals an und durfte sich gleich über einen Stevie-Award in Gold in der Kategorie „Customer Service Team of the Year“ freuen. Aber auch in drei anderen Kategorien konnte UPC Stevie-Awards, und zwar in Silber, für seine besonderen Sales- und Service-Leistungen gewinnen, darunter auch ein Preis für Silvia Schöpf, Customer Operations Leiterin von UPC.

Die hochkarätige Jury, bestehend aus 120 Experten weltweit, würdigte bei UPC Austria besonders die erfolgreich implementierte Kundenbindungsstrategie (Retention Management). Über einen gesamten Lebenszyklus und alle Kontaktkanäle haben Silvia Schöpf und ihr Team eine proaktive Team- und Standort-übergreifende Kultur und Service-Strategie mit viel Innovationskraft und Leidenschaft etabliert.

Das Team von UPC rund um Silvia Schöpf trat in Las Vegas gegen 400 Finalisten an, um die begehrte Auszeichnung nach Österreich zu holen. Neben UPC fanden sich namhafte Global Player wie Ford, Facebook, DHL, Yahoo!, ING und viele mehr auf der Shortlist.

Thomas Hintze, Vorsitzender der UPC Geschäftsführung, freut sich über die vier Auszeichnungen: „Ich bin sehr stolz auf Silvia Schöpf und das UPC Team, dem es gelungen ist, gleich vier renommierte Auszeichnungen zu gewinnen. Diese Awards bedeuten uns sehr viel, denn sie unterstreichen, dass wir mit unserer Strategie auf dem richtigen Weg sind. Denn alle unsere Produkte und Services entwickeln und optimieren wir aus der Perspektive unserer Kunden.“

Silvia Schöpf bedankte sich in ihrer Dankesrede bei ihrem Team: „Ich bin davon überzeugt, dass nur engagierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Kunden bestens beraten können. 400 UPC Teammitglieder geben jeden Tag in jedem Gespräch alles, um das Leben unserer Kunden einfacher zu machen und ihre Herzen zu erobern.“

Über die Preisträgerin Silvia Schöpf

Silvia Schöpf ist Prokuristin und Vice President bei UPC Austria. Die erfolgreiche Führungspersönlichkeit leitet ein Team von 400 Mitarbeitern und ist für alle Kunden Accounts und sämtliche Customer Operations Divisions wie die UPC Shops, Callcenter, Churn Management, Prozess & Projektmanagement, sowie für Corporate Social Responsibility verantwortlich. Ehe die im bayrischen Berchtesgaden geborene Führungskraft, die eine vielbegehrte Hauptrednerin bei Konferenzen sowie Autorin von zahlreichen Experten-Artikeln ist, als Vorbild und Leitfigur bei UPC Austria durchstartete, war sie in großen internationalen Unternehmen im Top-Management u.a für Teleclub in München, Premiere in Hamburg, CanalPlus in Paris und für max.mobil bzw. heute T-Mobile in Wien tätig.

Das UPC Team von Silvia Schöpf wurde im letzten Jahr mehrfach ausgezeichnet, u.a. als weltbestes Customer Service der Telco-Branche bei den World Communication Awards in London. Aber auch Kunden würdigen das Engagement von Silvia Schöpf und bescheinigen UPC besonders hohe Kundenorientierung, Servicequalität und ausgezeichnete Beratung und somit eine Top 10 Platzierung unter „Österreichs kundenorientiertesten Dienstleistern“.

Die Stevie Awards

Die Stevie Awards zählen zu den begehrtesten Business Awards der Welt. Jährlich werden internationale Top-Unternehmen in den Kategorien Sales & Customer Service, Women in Business, American Business und International Business ausgezeichnet. Die Sales & Customer Service-Awards würdigen Unternehmen und Organisationen sowie deren Sales und Customer Service Einheiten für ihr Engagement im Sinne der laufenden Optimierung der Kundenerlebnisse und der Kundenzufriedenheit. UPC Austria trat bei diesem globalen Wettbewerb erstmals an und durfte sich über gleich vier Auszeichnungen freuen. <http://www.stevieawards.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 31.12.2011) liegen im Versorgungsgebiet (mittels eigener Kabelnetzinfrastruktur, entbündelter Leitungen oder anderer DSL-Dienstleistungen) von UPC. Basierend auf den operativen Kennzahlen per 31.12.2011 versorgt UPC in Österreich 681.000 Kunden mit 1.304.000 Diensten, diese beinhalten 511.000 TV-Kunden, 445.000 Breitband Internet-Kunden und 349.000 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

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 30.9.2011 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

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

Internet www.upc.at, www.upcbusiness.at