

## Service - Management - Preis 2000

# Preis für die rund-um-die-Uhr-Hilfe

Helpdesk-Lösung siegte im knappsten Kopf-an-Kopf-Rennen, das es je gab

Schon die Präsentation der Bewerbungsbeiträge zum KVD-Service-Management-Preis vor dem Plenum des Service-Kongresses 2000 verlief vielversprechend. Bereits in den ersten spontan geäußerten Einschätzungen der Zuhörer im großen Saal des Berliner Estrel-Hotels



Die attraktive Präsentation - hier z. B. die Service-Arbeitskleidung der Firma Sauter - machte die Entscheidung wirklich schwer.

ließen eine schwere Entscheidungsfindung vermuten. Dass es dann wirklich nur einige wenige Stimmen jeweils den Ausschlag gaben, sprach eindeutig für die hohe Qualität der eingereichten Beiträge.

Eindeutig auf die Zukunft ausgerichtet präsentierten sich drei Unternehmen, die von einer Fachjury in die Entausscheidung gelangt waren. Bei der Firma Info-Tip Service Gesellschaft mbH drehte sich alles um das neue Info-Tip Kommunikationssystem innerhalb der geschlossenen Benutzergruppe Fachhandel/Hersteller. Die eigentliche Innovationsidee dieses Wettbewerbsbeitrages lag in der Optimierung der Datenübertra-

gung. Um einen ähnlichen Bereich ging es bei der twenty4help Knowledge Service GmbH, die die Flexibilität ihrer Supportkontakte noch zusätzlich um Anwendungen im Internet ergänzte.

Um Marketing-Maßnahmen ging es hingegen in dem Beitrag der Firma Sauter AG, einem Unternehmen aus der Gebäudeleittechnik. Die Neuentwicklung einer zukunftsorientierten Service-Strategie stand auf dem Prüfstand um einen Preis. Klassische und neue Marketingaspekte wurden konsequent umgesetzt.

So sah es nach dem Auszählen aller Stimmen im Rahmen der eigentlichen Preisvergabe auch KVD-Vorstandsmitglied Michael Grzenkowitz. Die Firma Sauter habe durch ihre vorgeführten Maßnahmen der Wichtigkeit des Service innerhalb einer gesamtunternehmerischen Leistungskette einen neuen Stellenwert gegeben, hieß es lobend.

Das herstellerneutrale Informationssystem der Firma Info-Tip wurde vom KVD-Vorstand als bemerkenswert nützlich für die Kunden bezeichnet und mit einem kurzen aber anerkennenden „super, einfach

super“ tituliert. Den Internet-life-Service des in Dortmunder ansässigen Unternehmens twenty4help charakterisierte der Laudator schließlich als besonders typisch für den derzeitigen Trend in Richtung Zukunft. „Wer zurückschaut, den bestraft die Zukunft!“ vermerkte Grzenkowitz schon etwas weißsagend, als er diesem Unternehmen mit seinem Repräsentanten Frank Besserer unter großem Beifall den ersten Preis zu-

„Der aktuelle Standard technischer Hotlines liegt in der Kombination von Internet und Telefon. Der deutlich höhere Komfort unserer Live-Services im Vergleich zu reinen Telefonkontakten bedeutet daher einen



Den Sieger in die Mitte genommen haben die ins Finale gelangten Bewerber. (v lks. n.re.) Theo Ubbens, Frank Besserer und Matthias Unholz.



In allgemeiner Siegerpose nach der Preisverleihung: KVD-Vorstand Michael Grzenkowitz, GF Werner Fischer, Preisträger Frank Besserer, Endausscheidungsmitglied Theo Ubbens und Matthias Unholz sowie die Vorstände Werner Ziemann und Jürgen Hartz.

sprach. Neben Siegerurkunde und Siegestrophäe bedeutet das für den Gewinner eine Prämie in Höhe von 3.000 Mark.

wesentlichen Baustein in der Intensivierung der Customer Relationship Management-Aktivitäten“, erklärte Preisträger Frank Besserer, Vorstand der twenty4 help AG. „Sie bieten den Nutzern Online-Unterstützung per Rückruf-funktion, One-to-One-Chat oder durch das gemeinsame Browsen und Bearbeiten von Websites.“ Weiter ausgebaut werden diese Services in Zukunft durch zusätzliche internetbasierte, per Internet abgerechnete Knowledge-Services wie Online-Diagnose, Online-Support oder Online-Installation von Software.“