



Renens, 26 April 2010

Orange gewinnt Kundendienst-Vergleichstest

Die Fachzeitschrift «Contact Management Magazine» (www.cmm-magazine.ch) testete 12 Hotlines von Mobilfunkanbietern für Privatkunden. Getestet wurden die Technikhotline, die Service- und Verkaufsbereitschaft der telefonischen Kundendienste sowie die Leistung der Hotlines bei Kundenanliegen zur Rechnung. Orange gewinnt den Test als Gesamtsiegerin und wird bei den Hotlines für Privatkunden zur besten Mobilfunkanbieterin gekürt.

«Was für die Autoindustrie der Werkstatttest ist, ist für die Contact-Center-Industrie der Hotlinetest», sagte sich das Fachmagazin Contact Management Magazine und testete «die 12 relevantesten Mobilfunkunternehmen».

Als beste Anbieterin bei der telefonischen Beratung im Bereich «Technik» sowie im Bereich der Service- und Verkaufsbereitschaft («Service & Sales») konnte sich Orange auch den Gesamtsieg unter den 12 verglichenen Hotlines sichern. Lediglich im Bereich Anliegen zur Rechnungsstellung musste sich Orange knapp geschlagen geben und sich mit dem Bronzestplatz begnügen.

«Unser Erfolg beim Vergleich des renommierten Contact-Center-Fachmagazins unterstreicht unser tägliches Bestreben, unseren Kundinnen und Kunden den besten Service zu bieten», freut sich Yves Martin, Vice President Residential Customer und Verantwortlicher des Privatkundengeschäfts von Orange. Er unterstreicht: «Ein solches Resultat ist Belohnung und gleichzeitig auch Ansporn, es noch besser zu machen. Der Vergleichstest zeigt uns, wo wir unseren Dienst am Kunden weiter verbessern werden».

Die Orange Kundenhotline – ein Orange Care-Dienst

Mit Orange Care kümmert sich Orange um alle Aspekte rund um die mobile Kommunikation, die den Kundinnen und Kunden wichtig sind. Orange gestaltet mit Orange Care die Mobilkommunikation für die Kundinnen und Kunden von A bis Z einfacher, bequemer, sicherer, nachhaltiger und das bei jedem Kundenkontakt.

Im Bestreben, die Dienstleistungen für die Kundinnen und Kunden noch weiter auszubauen, bietet Orange den kostenlosen Rückrufdienst einer noch breiteren Kundenbasis an (Orangeclick, Geschäftskunden SME).

Ein Überblick der Orange Care-Dienste findet sich im [Orange Care Factsheet](#).

Der Hotlinetest – Teil 1: Mobilfunk für Privatkunden des Contact Management Magazine findet sich online unter: <http://www.cmm-magazine.ch/newsblog/hotline-test-mobilfunk.html>

Weitere Informationen zu Orange finden sich unter www.orange.ch

Medienkontakt:

Orange: 078 787 10 16 – Therese Wenger, therese.wenger@orange.ch

