



„TOP Service Deutschland“ zeichnet NetCologne als Branchensieger in der Kategorie Telekommunikation aus

- NetCologne überzeugt als bestes Telekommunikationsunternehmen mit seinem Service und erhält Exzellenzsiegel
- Insgesamt belegte das Kölner Unternehmen beim traditionellen Wettbewerb „TOP Service Deutschland“ Platz sechs
- Das Kundenzufriedenheitsprogramm von NetCologne, der eigene Kundenbeirat und 'Service made in Köln' tragen maßgeblich zum Erfolg der Auszeichnung bei

Köln, 24. Februar 2023. Bei Deutschlands führendem Wettbewerb für Kundenorientierung und Servicequalität „TOP Service Deutschland 2022/2023“ wurde NetCologne als Branchensieger im Bereich Telekommunikation mit einem Exzellenzsiegel ausgezeichnet. Prämiert werden Unternehmen, die sich am besten an den Wünschen ihrer Kunden orientieren. In der Gesamtbewertung sicherte sich NetCologne den sechsten Platz.

Wesentliche Treiber für mehr Kundenzufriedenheit: Ein ausgezeichneter Service und eine hohe Kundenorientierung gehören zu den tragenden Säulen des Privatkundensegments von NetCologne. Diese wurden durch das „TOP Service Deutschland“- Siegel und den Branchensieg im Bereich Telekommunikation nun bestätigt.

NetCologne überzeugt durch Kundennähe

Dem Telekommunikationsunternehmen ist es ein wichtiges Anliegen, dass sich der Standort der Kundenservices dort befindet, wo auch NetCologne ansässig ist, nämlich in Köln. Zu jeder Tag- und Nachtzeit, an jedem Tag der Woche, inklusive Wochenende, stehen die sehr gut ausgebildeten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter den Kundinnen und Kunden mit Rat und Tat zur Verfügung.

Näher an den Menschen und ihren Bedürfnissen

Im Jahr 2020 gründete NetCologne zudem einen eigenen Kundenbeirat. Durch den direkten und persönlichen Dialog zwischen Kundinnen und Kunden gelingt es NetCologne, relevante Themen der regionalen Telekommunikationsbranche und die Servicemaßnahmen stetig zu überprüfen und weiterzuentwickeln.

Gezielt Kundenprozesse optimieren

Um die Zufriedenheit der NetCologne Kundinnen und Kunden zu steigern, führte das Unternehmen darüber hinaus ein Kundenzufriedenheitsprogramm ein. Mit dem Programm ist es NetCologne möglich, Kundenerlebnisse systematisch zu



messen, zu verstehen und daraus die Kundenbeziehungen zu optimieren sowie kundenzentrierter zu handeln.

Siegel bestätigt exzellenten Service

„Wir sind stolz darauf, dass unser umfangreiches Kundenzufriedenheitsprogramm, die Einführung eines Kundenbeirats und unsere 24/7-Kundenhotline in Köln mit eigenen Mitarbeitenden maßgeblich dazu beigetragen haben, unseren Service stetig weiter zu verbessern“, sagt Ulf Menssen, NetCologne Bereichsleiter Privatkunden. „Mit unserem kompetenten und herzlichen Service haben wir nicht nur die Berater von TOP SERVICE Deutschland überzeugt, sondern auch unsere Kunden selbst. Das ergab die Kundenbefragung, die Teil des Wettbewerbs ist. Wir sind sehr dankbar für das positive Feedback unserer Kunden und nehmen das als Ansporn, jeden Tag ein bisschen besser zu werden.“

Ganzheitliche Analyse des Kundenorientierungsgrades

Beim Wettbewerb „TOP Service Deutschland“, der in diesem Jahr zum 18. Mal stattfand, werden im Auftrag der teilnehmenden Unternehmen die unternehmerischen Rahmenbedingungen sowie ihre Interaktion mit den Kunden untersucht. Zur Bewertung dienen neben einer detaillierten Analyse der Kundenorientierung anhand wissenschaftlicher Methoden auch eine unabhängige Kundenbefragungen mit Messwerten wie Vertrauen und Zufriedenheit. Den Analyserahmen von „TOP Service Deutschland“ entwickelte u.a. Prof. Dr. Dr. h.c. mult. Christian Homburg vom IMU der Universität Mannheim. Es ist deutschlandweit das erste Instrument, mit dem die Ganzheitlichkeit des Strategiethemas Kundenorientierung erfasst wird.

Feierliche Preisverleihung in Bonn

Die Preisverleihung fand am 23. Februar im festlichen Rahmen im Kameha Grand Hotel Bonn statt. Vonseiten NetCologne nahmen der Bereichsleiter Privatkunden Ulf Menssen und der Leiter Kundenservice Privatkunden Jan Gottstein an der Verleihung teil. Die Initiatoren von „TOP Service Deutschland“ sind die renommierte Wirtschaftszeitung Handelsblatt, die Universität Mannheim und das Beratungsunternehmen CR Management Consulting GmbH.

- Ende der Presseinformation -

Bildunterschrift: NetCologne Bereichsleiter Privatkunden Ulf Menssen und der Leiter Kundenservice Privatkunden Jan Gottstein bei der gestrigen "TOP Service Deutschland"-Preisverleihung im Kameha Grand Hotel Bonn. (v.l.n.r.)

Presseinformation



NetCologne

Über NetCologne:

NetCologne gehört mit über einer halben Million Kundenanschlüssen zu den größten regionalen Telekommunikationsanbietern Deutschlands. Das Unternehmen bietet Privat- und Geschäftskunden sowie der Wohnungswirtschaft zukunftssichere Kommunikationstechnologie über das eigene, leistungsstarke Glasfasernetz. Mit knapp 29.000 verlegten Kilometern und einem jährlichen Invest im zweistelligen Millionenbereich treibt der Kölner Anbieter somit die Digitalisierung in der Region auch jenseits der Ballungszentren voran.

Zum Produktangebot gehören neben klassischen Telefonie-, Internet- Mobilfunk- und TV-Diensten auch professionelle IT- und Rechenzentrumsleistungen für Unternehmen.

Pressekontakt:

Jennifer Becker | Tel. 0221 2222 5528 | jennifer.becker@netcologne.com