

Sky baut Kundenservice weiter aus: Neues Service Center im Berliner Umland nimmt Betrieb auf

- Bis Jahresende rund 100 neue Arbeitsplätze am Standort Teltow
- Mittelfristig Kapazitätserweiterungen geplant
- Betrieb durch Dienstleister Serco im Auftrag von Sky

Unterföhring, 10. Oktober 2012. Die Kunden von Sky Deutschland können sich bald über einen noch besseren Service freuen: Sky eröffnet zusammen mit dem Dienstleistungsunternehmen Serco ein neues Service Center in Teltow vor den Toren Berlins und baut damit seinen mehrfach ausgezeichneten Kundenservice weiter aus.

Zahlreiche Mitarbeiter werden derzeit in allen Bereichen der Kundenbetreuung intensiv geschult und nehmen ab Mitte Oktober die ersten Anrufe von Sky Kunden entgegen. Bis Ende des Jahres werden insgesamt rund 100 neue Stellen geschaffen. Neben weiterführenden Qualifizierungs- und Fortbildungsmaßnahmen für die bestehende Belegschaft plant Sky zusammen mit Serco in den kommenden Monaten und Jahren auch einen weiteren personellen Ausbau des Centers.

Euan Smith, als Executive Vice President Product & Operations bei Sky Deutschland verantwortlich für den Bereich Customer Service: „Hervorragender Kundenservice ist eine Top-Priorität unserer täglichen Arbeit und zentraler Bestandteil unserer Unternehmensstrategie. Das neue Service Center ist nicht nur ein Job-Motor für die Region Teltow, sondern auch der nächste Schritt, um unseren Kundenservice noch besser zu machen und der stetig wachsenden Nachfrage nach Sky Produkten gerecht zu werden. Wir arbeiten mit einer Reihe an hochqualifizierten Partnern zusammen, und mit Serco kommt ein kompetenter und erfahrener Partner hinzu, der unseren Fokus auf hervorragenden Kundenservice in vollem Maße teilt.“

Im Rahmen der mehrjährigen Partnerschaft der beiden Unternehmen übernimmt Serco im Auftrag und nach den genauen Anforderungen von Sky den kompletten Betrieb des Service Centers. Serco verfügt über umfangreiche internationale Erfahrung im Dienstleistungssektor und hat in der Vergangenheit bereits erfolgreich mit dem führenden britischen Abo-TV-Sender BSkyB zusammengearbeitet. Das Unternehmen steht für maßgeschneiderte, kundenorientierte Service-Lösungen, die sich passgenau in die strategischen Zielsetzungen von Sky integrieren lassen. Von der engen Kooperation und dem innovativen Ansatz beider Unternehmen profitieren somit Sky Kunden, Serco und Sky gleichermaßen.

Jerry Benson, Managing Director, Serco Global Services, Private Sector: „Die Zusammenarbeit mit einem innovativen Marktführer wie Sky ist für uns eine weitere Gelegenheit, unsere umfangreiche Erfahrung bei der Optimierung von Kundenservices unter Beweis zu stellen und so einen echten Mehrwert für Sky und die Sky Kunden zu schaffen. Mit Lösungen zur Weiterentwicklung und Umsetzung von Kundenmanagementprozessen unterstützen wir Sky dabei, sich in einem immer wettbewerbsintensiveren Markt noch stärker zu differenzieren. Die Partnerschaft mit Sky ist ein weiterer Meilenstein für Sercos wachsendes internationales Business-Process-Outsourcing-Geschäft

und steht beispielhaft für unsere Strategie, bereits bestehende Prozesse unserer Kunden weiter zu optimieren und damit die Qualität ihrer Kundenservices nachhaltig zu verbessern.“

Sky investiert seit mehreren Jahren in Personal, Technologien und Prozesse zur Kundenbetreuung und beschäftigt derzeit allein im Sky Deutschland Service Center Schwerin über 600 Mitarbeiter. Das kontinuierliche Engagement des Unternehmens im Bereich Kundenservice wurde mehrfach ausgezeichnet: Im März dieses Jahres kürte das Magazin Focus Money Sky zum „Fairsten Premium TV Provider“, im Juli erhielt der telefonische Kundenservice von Sky das TÜV-Siegel mit der Note „gut“ (1,8).

Über Sky Deutschland:

Die Sky Deutschland AG ist mit mehr als drei Millionen Kunden das führende Abo-TV-Unternehmen in Deutschland und Österreich. Sky bietet über 70 Sender mit Live-Sport, aktuellen Filmen, preisgekrönten Serien, Kindersendungen und Dokumentationen. Sky Abonnenten können 59 Sender in einzigartiger HD-Qualität und einen exklusiven 3D-Sender sehen. Dank der Innovationen Sky Go und Sky Anytime ist das Programm auch unterwegs sowie auf Abruf zu empfangen.

Kontakt für Medien:

Axel Rakette
Sky Corporate Communications
Tel.: +49 89/99 58-6831
axel.rakette@sky.de

Diana Robertson
Serco Head of Corporate Communications
Tel.: +44 (0)7718 165955
diana.robertson@serco.com