

Projektentwicklung erfolgreich: Technischer Kundenservice "Call-Center Support" meistert Service Management

08.04.2014, 11:29 | Medien & Telekommunikation

Pressemitteilung von: *Kontrast Consulting GmbH*



Kontrast Consulting GmbH

Kontrast Consulting GmbH, Unternehmensberatung übernimmt neuerlich ein Change Management Großprojekt mit Auftrag zur Organisationsentwicklung des Service Management im Bereich Kundenservice Call Center und schließt dieses mit Zielerreichung ab.

Kontrast Consulting GmbH, Hamburg, realisiert einem der größten Internet-Service-Dienstleister ein Service Management Projekt.

Unter der Projekt- und Change-Management Leitung der Unternehmensberater aus Hamburg konnten alle Ziele erfolgreich und termingerecht gemeistert werden.

Projektentwicklung Service Management wurde an die Unternehmensberater aus Hamburg vergeben, um eine deutliche Verbesserung zentraler Kundenservice Ziele und Service Kennzahlen zu erreichen.

Als Feinziele wurden eine Verbesserung der Mitarbeitermotivation sowie Kundenzufriedenheit formuliert, sowie eine Senkung der Reklamationsquoten und eine messbare Verbesserung der Bearbeitungsqualität der Service- und Support-Tickets.

Berater aus Hamburg, schlagen mit diesem Projekterfolg im Bereich Service Management neuerlich große Unternehmensberatungen, die an dem genannten Projekt gescheitert waren.

Die Entwicklung des Service und Support Management ist immer eine Frage der Entwicklung aller zentralen Themen des Service-Managements, wie Inbound-Outbound-Prozesse und Führungsprozesse, aber eben auch die Veränderung der Haltung und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter und Führungskräfte aller Hierarchien der Organisation.

Löst man diese Relation und arbeitet eindimensional scheitern die Projekte, so der erfahrene Organisationsentwickler und Change Navigator des Gesamtprojektes, Dipl.-Kfm. Ingo Scheider.

Portrait

Unser Name steht für die professionelle Anwendung der Wissensgebiete Psychologie, Betriebswirtschaft und Pädagogik in unseren Consulting-, Coaching- und Personalentwicklungs-Mandaten. Wir beherrschen die Themen Personal und Organisation in all ihren Facetten.

Gegründet 1993
Firmensitz Hamburg

Geschäftsfelder: Headhunting, Personalberatung, Projektentwicklung, Qualifizierung, Coaching
14 fest angestellte Berater, Coaches und Trainer

Unser Beraterteam setzt sich zusammen aus Betriebswirten, Psychologen und Pädagogen, die unserem Unternehmen langjährig treu verbunden sind. Engagiertes Teamwork, professioneller Kundenservice und strukturierte Projektarbeit kennzeichnen unsere erfolgreiche Arbeit in allen Geschäftsfeldern.

Wir arbeiten Kontrast-reich:

Interaktiv, gemeinsam mit den Kunden an Lösungen arbeitend, das nachhaltige Change-Management sowie die erfolgreiche Organisationsentwicklung stets im Fokus.

Branchen:

- Gesundheitswesen / Pflegewirtschaft
- IT / EDV / Telekommunikation
- Software / Systemhäuser / IT-Beratung
- Call Center / Kundenservice
- Pharmazeutische Industrie / Medizintechnik
- Finanzen / Versicherung
- Industrie
- Wohnungswirtschaft / Gebäudemanagement
- Medien / Verlage / Druckereiwesen

Personalberatungsleistungen:

Beratung Personalmanagement / Personalentwicklung / Talentmanagement

Einstellungstest / Eignungstest / Leistungsbeurteilung

Mitarbeiterführung / Mitarbeiterzufriedenheit / Mitarbeitermotivation

Change-Management / Entscheidungsprozesse / Projektmanagement

Personalbeurteilung / Personalauswahl / Assessment-Center

Karriereplanung / Potenzialanalyse / Kompetenzanalyse

Headhunting:

Direct Search / Executive Search / Unternehmensnachfolge
national / international

Personalentwicklung / Qualifizierung:

Qualifizierung / Coaching / Personalentwicklungs-Beratung / Teamentwicklung / Führungskräfteentwicklung / Train-the-Trainer / Train-the-Consultant

Projektentwicklung:

IT / EDV / Marketing / Vertrieb / Service & Support / Strategie
Projekte in Deutschland / Europa / international

Märkte erschließen / Produkte und Dienstleistungen einführen / Marketing und Vertrieb in Gang setzen / Organisation aufbauen

Deutsche Unternehmen auf dem Sprung in internationale Märkte

Internationale Unternehmen auf dem Sprung nach Deutschland

News-ID: 788499 • Views: 199 (Stand: 28.09.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/788499/Projektentwicklung-erfolgreich-Technischer-Kundenservice-Call-Center-Support-meistert-Service-Management.html>