

COMBITEL hat Call Center-Managerin 2017

**Isabella Martorell Nassl, Geschäftsführerin COMBITEL und Bereichsleiterin Betrieb bei der VKB, mit CAat Award ausgezeichnet**

**München, 24. Februar 2017 --- Isabella Martorell Nassl wurde auf der Call Center World 2017 in Berlin als Call Center Managerin 2017 ausgezeichnet. Schneller und umfassender dem Kunden Auskunft geben – das erhöht nicht nur die Kundensondern auch die Mitarbeiterzufriedenheit. Isabella Martorell Nassl zielt mit einem Programm auf diese positiven Effekte und überzeugte damit die Jury.**

Täglich erreicht eine Vielzahl unterschiedlicher Kundenanliegen den Konzern VKB, sei es per Telefon oder schriftlich. Die Anfragen wollen kundenorientiert und zügig aufgenommen, gelesen, interpretiert und beantwortet werden. „Darin liegt die tägliche Herausforderung an uns als Serviceversicherer, der wir uns immer wieder stellen müssen“, betont Isabella Martorell Nassl, „und deshalb haben wir verschiedene Maßnahmen implementiert, die uns hier noch besser machen.“

**Service aus einer Hand**

Dazu gehören beispielsweise die intelligente Software Watson oder eine neue Knowledge-Management-Lösung, die seit Jahresbeginn die Sachbearbeiter unterstützen. Zudem können die Mitarbeiter über eine zentrale Plattform Ideen einbringen, die den Service oder Arbeitsabläufe verbessern. Gleichzeitig werden die Mitarbeiter so stärker miteinander vernetzt. Auch wurden Aufbauorganisation und Strukturen verschlankt. Eine übergreifende integrierte Steuerung der verschiedenen Bereiche und ein einheitlicher Außenauftritt bieten dem Kunden Service aus einer Hand.

„Die Mitarbeiter sind besser informiert, weil wir Komplexität in vielen Bereichen zurückgenommen haben – wir konnten so die Beratungsqualität steigern und die Beschwerdequote als auch die durchschnittliche Gesprächszeit am Telefon reduzieren“, freut sich Martorell Nassl.

In der Call Center-Branche gilt der CAat-Award als höchste personenbezogene Auszeichnung für Führungskräfte aus der Call- und Contact Center-Welt in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Er wurde im Rahmen der Kongressmesse CCW am 22. und 23. Februar 2017 in Berlin vom Veranstalter Management Circle gemeinsam mit der Fachzeitschrift CallCenterProfi vergeben.

Die offizielle Pressemeldung des Veranstalters zur CCW 2017 und zu den Gewinnern des CAat Award ist hier: <http://www.ccw.eu/presse/news-detailansicht/datum/2017/02/24/ccw-2017-so-erfolgreich-wie-nie.html>

**COMBITEL**

COMBITEL wurde im Jahr 2000 gegründet und ist eine 100-prozentige Tochter des VKB-Konzerns. Zu den Geschäftsfeldern des Unternehmens gehören Inbound, Outbound, Sachbearbeitung sowie Trainings und Seminare. An seinen Standorten in München und Nürnberg beschäftigt COMBITEL rund 350 Mitarbeiter. Die Auftraggeber des Service Centers kommen vorwiegend aus dem Versicherungs- und Bankwesen, aber auch aus der Industrie, den Medien, dem Handel und aus Behörden. Leidenschaft und ausgeprägte Servicebereitschaft bei der Erfüllung der Ziele seiner Auftraggeber, Respekt im Umgang mit Kunden, Partnern und Mitarbeitern sowie Flexibilität bei der Umsetzung der Projekte zählen zu den Charakteristika von COMBITEL und stellen die Unternehmenswerte dar. [www.combitel.com](http://www.combitel.com)

**Konzern VKB**

Der Konzern VKB ist bundesweit der größte öffentliche Versicherer und unter den Top Ten der Erstversicherer. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte er Beitragseinnahmen von insgesamt 7,80 Mrd. Euro (vorläufig). Mit seinen regional tätigen Gesellschaften ist das Unternehmen in Bayern, der Pfalz, im Saarland sowie in Berlin und Brandenburg tätig. Der Krankenversicherer der S-Finanzgruppe ist zusammen mit den anderen öffentlichen Versicherern bundesweit tätig. Der Konzern VKB ist zum dritten Mal mit dem Zertifikat „Beruf und Familie“ als familienfreundliches Unternehmen ausgezeichnet und hat rund 6.800 Beschäftigte, davon rund 370 Auszubildende.

**Presse-Kontakt:**

Ursula Schemm  
COMBITEL Gesellschaft für Dialog-Marketing mbH  
Assistenz der Geschäftsführung für Vertrieb, Marketing und PR  
Rudolf-Vogel-Bogen 5  
81739 München  
Tel.: +49 (0)89 211161-51  
Fax: +49 (0)89 211161-63  
E-Mail: [ursula.schemm@combitel.com](mailto:ursula.schemm@combitel.com)

**Bildmaterial:** Auf der CCW in Berlin wurde Isabella Martorell-Naßl als Call Center Managerin 2017 ausgezeichnet

**Quelle:** Management Circle AG

