

Katja Herzog übernimmt Telko-Geschäft

**Erfahrene Customer-Service-Managerin verantwortet künftig
alle Telekommunikations-Accounts bei regiocom**

Magdeburg. Katja Herzog übernimmt bei regiocom die Verantwortung für sämtliche Telekommunikations-Accounts und verstärkt das Team um COO Issam Mouchrik. Damit stärkt regiocom einen Bereich, der für die Weiterentwicklung des Kundenservice besondere Bedeutung hat.

Katja Herzog bringt mehr als 20 Jahre Customer-Service-Erfahrung bei der Deutschen Bank, Vodafone und SIXT mit. Besonders relevant für regiocom: Einen großen Teil ihrer Laufbahn hat sie auf Auftraggeberseite verbracht und dort externe Dienstleister gesteuert. Zuletzt verantwortete sie bei SIXT das Portfolio der BPO-Partner einschließlich Verträgen, Kosten, Performance und Standortstrategie.

„Katja weiß aus eigener Erfahrung, was Auftraggeber von einem BPO-Partner erwarten und sie kennt gleichzeitig auch die operative Basis“, sagt Mouchrik. „Mit dieser Perspektive wird sie unsere bestehenden Telko-Partnerschaften weiterentwickeln und unser Geschäft in diesem Markt ausbauen.“

regiocom bringt dafür 30 Jahre Erfahrung im Kundenservice mit und verbindet diese heute mit eigenen KI-Lösungen, eigenen Plattformen und einem Nearshore-Modell, das seit rund 20 Jahren gewachsen ist. Diese Kombination aus operativer Erfahrung, Technologie und internationaler Delivery wird gerade in der Telekommunikation immer wichtiger.

„Die Telekommunikation ist seit vielen Jahren ein Innovationstreiber im Customer Service“, sagt Mouchrik. „Hohe Kontaktvolumina, technologische Veränderungen und steigende Erwartungen der Kunden treffen hier unmittelbar aufeinander. Für unsere Auftraggeber geht es deshalb längst um mehr als Erreichbarkeit. Sie brauchen Partner, die Prozesse verstehen, Technologie einbinden und Serviceorganisationen flexibel weiterentwickeln können.“

Denn während KI, Automatisierung und Self Service zunehmend standardisierbare Anliegen übernehmen, steigen die Anforderungen an die verbleibenden Kontakte und an die Steuerung der gesamten Customer Operations. Issam Mouchrik: „Mit Katja wollen wir unseren Auftraggebern nicht nur Stabilität im Betrieb bieten, sondern gemeinsam mit ihnen den Kundenservice der nächsten Jahre gestalten.“



Katja Herzog - das Foto liegt für Pressevertreter zum Download bereit (s.u.)

Pressenanfragen bitte an

Michael Maack
Kommunikation
regiocom SE
Telefon: +49 160 97098417
E-Mail: michael.maack@regiocom.com
regiocom.com

Text ist zum Abdruck freigegeben.
Pressefotos zum download unter:
www.regiocom.com/presse