

## Pressemitteilung

### **Canyon Service-Center mit DIN-Zertifikat ausgezeichnet**

**Koblenz, 16. Dezember 2010** – Nachdem das Canyon Service-Center bereits im Oktober die Zertifizierung nach DIN EN 15838 erhielt, wurde jetzt das Zertifikat übergeben. Mit der Auszeichnung wird bestätigt, dass alle Anforderungen an die Norm erfüllt werden. Neben organisatorischen Faktoren wie einem klar definierten Managementsystem und Infrastrukturen stellt die Norm auch Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeiter. Außerdem bestätigt sie die Einhaltung der Datenschutzbestimmungen und bescheinigt eine hohe soziale Verantwortung. Das Canyon Service-Center steht Kunden beim Erstkontakt mit einer Beratung und Verkauf zur Verfügung. Außerdem geben die Mitarbeiter hier technische Unterstützung per E-Mail und Telefon. Des Weiteren koordinieren sie die Vergabe von Werkstatt-Terminen für Reparaturen und Inspektionen.

Der Zertifizierung ging eine intensive Zusammenarbeit mit der Bolzhauser AG voraus. Diese begann im Jahr 2009 und hatte sich als Ziel gesetzt, den Kundenservice nachhaltig zu verbessern. So wurde in dem Call-Center ein Monitoring eingeführt, mit dem Schulungen optimiert und die internen Prozesse angepasst werden können. Das bedeutet: ab sofort kann jeder Mitarbeiter in Echtzeit die Auswertungen der aktuellen Telefonate sehen. Dadurch werden Engpässe schneller sichtbar und die Personalplanung kann flexibel angepasst werden. Mit der Zustimmung des Kunden werden einzelne Gespräche aufgezeichnet. Dadurch ist es möglich, eine genaue Bedarfsanalyse für Schulungen abzuleiten. Außerdem hat Canyon ein Routing von Anrufen eingerichtet. So werden Kunden direkt mit einem kompetenten Ansprechpartner verbunden, was wiederum die gesamte Gesprächszeit niedrig hält und das Servicelevel hoch hält.

Die Arbeit mit der Bolzhauser AG hat jetzt mit der erfolgreichen Zertifizierung einen Höhepunkt erreicht. Canyon erhält die DIN-Norm als eines der ersten Unternehmen Europas und als erster Fahrrad-Hersteller überhaupt. Gerade bei emotionalen Sportgeräten wie hochwertigen Rennrädern, Mountainbikes und Triathlonmaschinen ist es für den Kunden wichtig, einen kompetenten Ansprechpartner am anderen Ende der Leitung zu haben. Diese Kompetenz wird im Canyon Service-Center jetzt noch stärker forciert. Dank der weitreichenden Optimierungsprozesse können die Anrufer sich jetzt selbst mit den Ansprechpartnern verbinden. Canyon schafft so eine größtmögliche Transparenz bei der Service- und Beratungsqualität.





„Kundenzufriedenheit ist für unser Unternehmen das A und O“, erklärte Daniel Bley, Head of Global Sales and Marketing. „Wir möchten unseren direkten Kontakt zum Kunden weiter ausbauen und die Vorteile, die sich für beide Seiten durch den Direktvertrieb ergeben noch besser nutzen. Gerade für uns als Hersteller von hochwertigen Rennrädern und Mountainbikes gehört gut geschultes und informiertes Personal, aber auch die entsprechenden internen Prozesse zu den Grundvoraussetzungen. Nur so können wir den Kunden fachgerecht beraten und ihm ein optimales Markenerlebnis ermöglichen.“ Die Zertifizierung umfasste neben dem Service-Center alle Personen und Unternehmensbereiche, die im direkten oder indirekten Kundenkontakt stehen. Unter anderem waren das die Verantwortlichen für das Personalwesen, Vertrieb, Marketing und die IT-Leitung.

---

**Weitere Informationen bei:**

Canyon Bicycles GmbH  
Andreas Michels  
Karl-Tesche-Straße 12  
56073 Koblenz

Email: [amichels@canyon.com](mailto:amichels@canyon.com)

Tel: +49 (0) 261 40 400 56

Fax: +49 (0) 261 40 400 40