

P R E S S E I N F O R M A T I O N

06/2006

DWA-Kundenzentrum bündelt erfolgreich Dienstleistungen der Vereinigung

Positive Bilanz nach einem Jahr

Hennef, 22. März 2006 – Ein Jahr nach der Einrichtung ihres Kundenzentrums zieht die Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall e. V. (DWA) eine positive Bilanz. Das Kundenzentrum – eingerichtet zum Tag des Wassers 2005 – bietet den Mitgliedern und Kunden der DWA einen besseren Service, da die Dienstleistungen aus den Bereichen Publikationen/Regelwerk, Mitgliedschaft und Veranstaltungen nunmehr über die zentrale Rufnummer 0 22 42/8 72-3 33 zu erreichen sind. Eine Umfrage zur Kundenzufriedenheit zeigt auf, dass die Einrichtung des DWA-Kundenzentrums die gewünschte Wirkung erzielt hat: Besseren Service für Kunden und Mitglieder.

Mehr Service durch verbesserte Erreichbarkeit

Das DWA-Kundenzentrum ist der erste Anlaufpunkt für alle Fragen an die Vereinigung. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben Auskünfte zum ganzen Spektrum der von der Vereinigung angebotenen Dienstleistungen und Produkte und nehmen Bestellungen von Publikationen sowie Anmeldungen zu Bildungsveranstaltungen entgegen. Unverändert sind alle DWA-Mitarbeiterinnen und



Mitarbeiter auch weiterhin über ihre direkte Durchwahl zu erreichen.

Kundenumfrage bestätigt Serviceverbesserung

Den Erfolg des Kundenzentrums verdeutlicht nicht zuletzt eine im Februar 2006 durchgeführte Umfrage. Das Ergebnis ist erfreulich. Die für Freundlichkeit, Kompetenz und Engagement der Mitarbeiter vergebenen Schulnoten liegen zwischen 1 und 2. Über 81 Prozent der Anrufer konnte direkt geholfen werden. Durch zusätzliche Schulungen soll dieser Prozentsatz noch weiter erhöht werden. Erstmals wird ab Sommer 2006 im Kundenzentrum als weitere Verstärkung eine Kauffrau / ein Kaufmann für Dialogmarketing ausgebildet.

Erreichbarkeit des DWA-Kundenzentrums

Montag bis Donnerstag von 8.00 bis 16.30 Uhr sowie
Freitag von 8.00 bis 15.00 Uhr.

Telefon: 0 22 42/8 72-3 33

Fax: 0 22 42/8 72-1 00

Und rund um die Uhr per E-Mail: kundenzentrum@dwa.de.

Die Deutsche Vereinigung für Wasserwirtschaft, Abwasser und Abfall, DWA (vormals ATV-DVWK), ist in Deutschland Sprecherin für alle übergreifenden Wasserfragen und setzt sich intensiv für die Entwicklung einer sicheren und nachhaltigen Wasserwirtschaft ein.

Als politisch und wirtschaftlich unabhängige Organisation arbeitet sie fachlich auf den Gebieten Wasserwirtschaft, Abwasser, Abfall und Bodenschutz. In Europa ist die DWA die mitgliederstärkste Vereinigung auf diesem Gebiet und nimmt durch ihre fachliche Kompetenz bezüglich Normung, Bildung und Information der Öffentlichkeit eine besondere Stellung ein.

Die rund 14.000 Mitglieder repräsentieren die Fachleute und Führungskräfte aus Kommunen, Hochschulen, Ingenieurbüros, Behörden und Unternehmen. Der Schwerpunkt ihrer Tätigkeiten liegt auf der Erarbeitung und Aktualisierung eines einheitlichen technischen Regelwerkes sowie der Mitarbeit bei der Aufstellung fachspezifischer Normen auf nationaler und internationaler Ebene. Hierzu gehören nicht nur die technisch-wissenschaftlichen Themen, sondern auch die wirtschaftlichen und rechtlichen Belange des Umwelt- und Gewässerschutzes.

Diese Pressemitteilung ist im Internet abrufbar unter

www.dwa.de

Rubrik „Aktuelles“, Untergruppe „Pressemitteilungen“