

## **Presseinformation**

### **Hall AG nimmt Kundenzufriedenheit ins Visier**

**Überraschende Einsichten lieferte eine Befragung unter rund 315 Kunden der Hall AG. Das Unternehmen reagiert nun mit einem modernen Kundencenter, das in den kommenden Wochen im Verwaltungsgebäude der Hall AG umgesetzt wird. Auch der Internet-Auftritt zeigt sich mittlerweile in einem neuen Gewand.**

„Das Ergebnis der Kundenbefragung ist – trotz Turbulenzen der Vergangenheit - überraschend gut“, zieht Mag. Rieder von MCA positive Bilanz. Die Innsbrucker Marktforschungsagentur MCA analysierte im Zuge einer telefonischen Erhebung unter 315 Kunden das vorherrschende Image der Hall AG in Hall, Absam, Mils und Volders.

#### **Umstrukturierung wird positiv aufgenommen**

80 % der Befragten zeigten sich informiert über die Umstrukturierung der Stadtwerke Hall, davon bewerteten 90 % diese als durchwegs positiv. Auch der Marktauftritt mit dem neu eingeführten Logo wurde vom Großteil der Kunden als ansprechend und gelungen beschrieben. Interessante Erkenntnisse brachte die Zuordnung der Geschäftsfelder. Während die klassischen Stadtwerke – Versorgungsbereiche wie Strom, Wasser und Fernwärme bis zu 97 % eindeutig der Hall AG zugeordnet wurden, war eine Zugehörigkeit der Freizeitbetriebe wie Eislaufplatz, Sauna, Campingplatz und der Münze Hall, der Tiefgaragen, aber auch überraschenderweise des Citynet Hall wenig bekannt. Trotz der negativen Berichterstattungen der letzten zwei Jahre, die bei den Befragten nach wie vor präsent sind, wurde das Image der Hall AG vor allem als zuverlässig, freundlich & sympathisch beschrieben. Verbesserungspotential ortete MCA in Richtung Preistransparenz.

#### **Kundencenter steht in den Startlöchern**

Mag. Christian Holzknecht – Vorstandsvorsitzender der Hall AG zeigt sich mit den Ergebnissen zufrieden. „Die Befragung zeigt deutlich auf, dass die Neustrukturierung der Stadtwerke richtig war. Jetzt geht es darum, das Angebot der gesamten Unternehmensgruppe für unsere Kunden weiter zu optimieren sowie das entsprechende Service auszubauen.“ Kommende Woche starten die Umbauarbeiten im Eingangsbereich des Verwaltungsgebäudes der Hall AG in der Augasse. In einem modernen Kundencenter werden künftig fünf Mitarbeiter die Anliegen der Kunden zentral bearbeiten und intern steuern. Sämtliche eingehenden Anregungen oder Beschwerden werden hier erfasst, bearbeitet und gegebenenfalls an den Vorstand weitergeleitet. Die Öffnungszeiten des Kundencenters werden von Montag bis Freitag von 7.30 – 18.00 Uhr ausgedehnt. „Durch die neue Struktur im Unternehmen sollen auch konkrete Vorteile für unsere Kunden entstehen“ so Holzknecht.

Neben den Anliegen rund um die klassischen Versorgungsleistungen wie Strom, Wasser, Fernwärme oder Telekommunikation soll das Kundencenter künftig auch als zentrale Anlaufstelle z. B. für den Verkauf von Dauerkarten der Parkgaragen oder Saisonkarten für das Schwimmbad oder den Eislaufplatzdiensten u. v. m. dienen.

### **Neues Gesicht im Internet**

Im modernen Design präsentiert sich die Hall AG auch online unter [www.hall.ag](http://www.hall.ag). Bei der Konzeption der Homepage wurde besonderer Wert darauf gelegt, die drei Töchterbetriebe der Hall AG – die Stadtwerke Hall, die Immobilien Hall sowie das Parkhotel – mitsamt den zugehörigen Teilbetrieben ausgewogen und übersichtlich darzustellen sowie umfassend zu informieren. Neu angelegt wurde auch das Download-Center, in dem die Kunden sämtliche Formulare schnell und unbürokratisch herunterladen können. Mit dem Online-Auftritt, der in den nächsten Monaten noch weiter ausgebaut werden soll, wurde die Umsetzung des neuen Marktauftrittes der Hall AG nun größtenteils abgeschlossen.

***Dieser Aussendung ist via Email ein Foto vom Verwaltungsgebäude der Hall AG (Foto: Watzek) sowie ein Foto von Mag. Christian Holzknecht (Foto Engl) – Vorstandsvorsitzender der Hall AG beigefügt. Weitere Informationen erhalten Sie von Mag. Kornelia Dupan, Mobil: 0664/816 5579; [k.dupan@hall.ag](mailto:k.dupan@hall.ag); [www.hall.ag](http://www.hall.ag)***