



Verband  
Technischer Betriebe  
für Film & Fernsehen

## **Servicephilosophie der AÜ Unternehmen im Verband Technischer Betriebe für Film & Fernsehen**

Kundenorientiertes Denken und Handeln, Kreativität, technische Kompetenz und eine starke Infrastruktur - Alles aus einer Hand! Wenn es darum geht, Außenübertragungen auf höchstem Niveau zu einem fairen Preis mit dem Anspruch eines ganzheitlichen Kundenservices durchzuführen, sind die Mitgliedsunternehmen des VTFF die richtigen Ansprechpartner.

Seit 70 Jahren gestaltet der VTFF als Verband der technisch kreativen Dienstleister Branchenstandards aktiv mit und entwickelt mit seinen Mitgliedsunternehmen Lösungen zum Wohl der Kunden. Durch das vielschichtige Know-how der Mitgliedsunternehmen kann jegliches Servicepaket im Leistungsspektrum der Außenübertragung für den Kunden flexibel und individuell an die aktuellen Anforderungen angepasst und gestaltet werden. Dabei zeichnet die Mitgliedsunternehmen der AÜ Gruppe innerhalb des VTFF ein komplexes Serviceverständnis und höchste Leistungsqualität auf dem Markt der Außenübertragungen aus.

Zweimal jährlich treffen sich die Mitgliedsunternehmen bei Tagungen des Verbands, um Sicherheits-, Qualitäts- und Servicestandards innerhalb der Branche zu diskutieren und weiterzuentwickeln sowie sich über den neuesten Stand der Technik und Veränderungen der Rahmenbedingungen in den Bereichen Sozial- und Arbeitsrecht sowie Arbeitssicherheit zu informieren. Diese Treffen des Verbands und der dadurch gegebene ständige Informationsaustausch sowie beschlossene Maßnahmenkatalog der Mitgliedsunternehmen, sorgen für eine stetige Weiterentwicklung, Verbesserung und Aktualität des Leistungsangebots.

In den AÜ spezifischen Prozessen wie Angebotserstellung, Produktionsplanung und -durchführung, Produktionsnachbereitung bis hin zur Rechnungsabwicklung werden die Kundenerwartungen im Fokus behalten. Um dies sicherzustellen, haben sich alle Unternehmen der AÜ Gruppe im VTFF durch den TÜV Rheinland im Bereich Servicequalität zertifizieren lassen (<https://www.tuv.com/germany/de/geprüfte-servicequalitaet.html>).

Ergänzt wird die zertifizierte Servicequalität um den für alle VTFF Mitglieder geltenden Code of Conduct (*Anlage 1*) und die in Verbindung mit der zertifizierten Servicequalität zwischen TÜV Rheinland und VTFF vereinbarten speziellen AÜ Kriterien (*Anlage 2*). Durch diese

Kombination haben die Kunden der im VTFF organisierten AÜ Unternehmen das höchstmögliche Maß an Sicherheit für ihre Produktionen.

Oberstes Gebot bei der Einhaltung und Verbesserung der Servicestandards ist dabei die Berücksichtigung der Erwartungshaltung der Kunden. Dazu gehören auch schnelle Kommunikationswege und kompetenter Kundenservice an den Kundenkontaktpunkten der Prozesse.

Um die Servicephilosophie für Kunden besser zugänglich zu machen besteht beim Verband und seinen Mitgliedern das Prinzip der Transparenz und Verständlichkeit der gebotenen Leistung. Komplexe technische Zusammenhänge der audiovisuellen Produktionsprozesse werden so einfach wie möglich erklärt und jegliche Ablaufinformationen der Produktion für den Kunden transparent gehalten.

Ziel ist eine partnerschaftliche Zusammenarbeit mit den Kunden auf Basis von Fairness, Qualitätsorientierung und Transparenz, um gemeinsam Außenübertragungen auf höchstem Niveau zu realisieren.

Sollten dennoch einmal Unstimmigkeiten auftreten und Probleme nicht direkt geklärt werden können, so besteht die Möglichkeit, sich unter der Email-Adresse [servicequalitaet@vtff.de](mailto:servicequalitaet@vtff.de) an die zentrale Beschwerdestelle des Verbands zu wenden. Im Rahmen eines festgelegten Prozesses wird der VTFF die Unternehmen dabei unterstützen, Lösungen zu finden.