

**I**m Zuge der Digitalisierung müssen Unternehmen auch in punkto Service stets im Auge behalten, was ihre Kunden noch akzeptieren, aber auch erwarten, um den Anschluss nicht zu verlieren. So der Veranstalter des jährlichen Benchmarks Service-Champions, „ServiceValue“. Unternehmen, deren erweiterte Service-Angebote aus Kundensicht als erfolgreich bewertet werden würden, ließen sich in unterschiedlichsten Branchen finden. Das zeigten auch die aktuellen „Service-Champions“, welche im Herbst 2018 zum achten Mal in Folge von "ServiceValue" ermittelt wurden.

Das Kriterium beim deutschen Service-Ranking sei der wissenschaftlich belastbare Service Experience Score (SES). Die Branche mit dem höchsten Serviceerlebnis bilden nach dem Benchmark erneut die Kaffeefullautomatenhersteller mit einem durchschnittlichen SES von 67,2. Es folgten die Mittelklasse-Hotels (67,1) und Burger-Restaurants

(66,9). Hotels - Premium, Autowaschanlagen und Direktbanken zeigten dahinter einen durchschnittlichen SES von 64,8 oder höher auf. Der jeweilige Mittelwert hänge sowohl von der Stärke der Unternehmenswerte, als auch von der Anzahl der untersuchten Unternehmen ab. „Der Service-Begriff wird noch gerne mit Verhalten von Mitarbeitern oder Zusatzleistungen assoziiert, doch ist er weiter zu fassen und sollte vom Kunden aus gedacht werden“, kommentiert Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer der ServiceValue GmbH, und ergänzt, „Entlastung, Orientierungshilfe, Sicherheit, aber auch Wertschätzung sind für das Selbstwertgefühl des Kunden wichtige Service-Effekte, eben auch Aspekte, die Roboter oder Künstliche Intelligenz nicht ausreichend vermitteln.“

Unter dem Begriff Customer Experience Management (CEM) bieten verschiedene Hersteller Lösungen an, die helfen sollen,

# ERFAHRUNGEN MANAGEN

Daten oder „Wissen“ über Kunden zu erheben, zu sammeln, strukturiert auszuwerten – um sie dann als Grundlage strategischer Planungen nutzen zu können.

Durch die verstärkte Nutzung von Smartphones und dem Internet bei Bestellungen durch Kunden, präsentieren sich solche Lösungen oft als Variante, deren Einsatz auf Online- oder Mobilfunkkanäle beschränkt ist. Wer allerdings ernsthaft davon spricht, „Kundenerfahrungen managen“ zu wollen, sollte wissen, welche Kontaktkanäle Kunden tatsächlich präferieren. Denn alle (für das jeweilige Unternehmen) relevanten Kanäle müssen in eine glaubhafte CEM-Strategie einbezogen werden.

**Kai-Werner Fajga**

UNTERNEHMEN	 GENESYS™	 infiniT.cx	 ThinkOwl	4Com	ASC Technologies
Internet	<a href="http://www.genesys.com/de-de">www.genesys.com/de-de</a>	<a href="http://www.infiniT.cx">www.infiniT.cx</a>	<a href="http://www.thinkowl.de">www.thinkowl.de</a>	<a href="http://www.4Com.de">www.4Com.de</a>	<a href="http://www.asc.de">www.asc.de</a>
Ansprechpartner	Astrid Grathwohl	Kai Nörtemann	Vanessa Elsermann		
Telefon	(089) 451259-0	(06196) 7660 86111	(02203) 89987199		
E-Mail	<a href="mailto:astrid.grathwohl@genesys.com">astrid.grathwohl@genesys.com</a>	<a href="mailto:info.cx@infiniT-services.de">info.cx@infiniT-services.de</a>	<a href="mailto:service@thinkowl.de">service@thinkowl.de</a>		
Jahresumsatz in €	mehr als US\$ 2 Mrd. (2016)			18 Mio.	
Anzahl der Mitarbeiter	mehr als 4.000	107	> 150	70	250
Referenzen	sämtliche Branchen	Deutsche Telekom, Swisscom, Unicredit, BMW, E.ON	Allianz, Bosch, Comdirect, IKEA, Samsung	Call Center, Handel, Logistik, EVU, Banken, Versicherungen	Stony Brook University, Sparkassen, Kommunikationscenter Aachen, Diligenta
<b>Tätigkeitsschwerpunkt</b>					
CRM Web Applikation			ja		
Workforce Optimierung	ja	ja	ja		ja
Social CRM	ja		ja		
<b>Anwendung</b>					
Virtueller Assistent	ja	ja	ja	ja	
Social Media Interact./ Comm. Manag.	ja		ja	ja	
Social Media Monitoring	ja				
Gamification					ja
Ticketing	ja		ja		
Enterprise Feedback Management	ja	ja	ja	ja	
E-Mail-Management	ja		ja	ja	
Chat, Co-Browsing	ja	ja	ja	ja	
Knowledge Management	ja		ja		
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	ja	Omnikanal-App, Künstl. Intelligenz & Voice4J Survey	Chatbot, Input Management		ja

UNTERNEHMEN	Avaya	CAS Software AG	Comevis	Dimelo	Data	Freshworks	Grutzeck-Software	Infinet.cx	NICE
Internet	www.avaya.de	www.cas-mittelstand.de	www.comevis.de	www.dimelo.com/de	www.dimension-data.com	www.freshworks.com	www.grutzeck.de	www.infinet.cx	www.nice.com
Ansprechpartner									
Telefon									
E-Mail									
Jahresumsatz in €				10 Mio.	7,4 Mrd.				870 Mio.
Anzahl der Mitarbeiter	> 10.000	>500	15	60	28.000	1.700	10	120	3.700
<b>Referenzen</b>		branchenneutral; Almdudler, Ebner Stolz, GEA, Fraunhofer IPA, MS Motorservice u.a.	Yello, swisscom, DB Schenker, BVB, Deutsche Post, Wilo, QVC, Yves Rocher, Aduno	Über 200 Großkunden weltweit: HypoVereinsbank, BNP, LCL; AXA, Allianz, SUVA etc,	Banken, Versicherungen	E-Commerce, Logistik, Handel, Software, Manufacture	Apollo, Vredestein, eco – Verband der Deutschen Internetwirtschaft	UniCredit, Dt. Telekom, E.ON	Telekommunik., Banken, Versicherungen, Utility, Retail, Transportation, Outsourcer
<b>Tätigkeitsschwerpunkt</b>									
CRM Web Applikation		ja		ja	ja	ja		ja	
Workforce Optimierung	ja	ja		ja	ja	ja	ja	ja	ja
Social CRM		ja		ja	ja	ja		ja	
<b>Anwendung</b>									
Virtueller Assistent	ja	ja		ja	ja				
Social Media Interact./ Comm. Manag.		ja		ja	ja	ja		ja	ja
Social Media Monitoring		ja		ja	ja	ja		ja	ja
Gamification				ja	ja	ja			ja
Ticketing	ja, mit Partnern	ja		ja	ja	ja	ja		
Enterprise Feedback Management	ja, mit Partnern	ja		ja	ja	ja			ja
E-Mail-Management	ja	ja		ja	ja	ja			ja
Chat, Co-Browsing	ja			ja	ja	ja		ja	
Knowledge Management		ja		ja	ja	ja		ja	ja
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	ja	ja	Audio Branding Sound Branding Acoustic Image	Einzigartige Bearbeitungskons. für alle digit. Kanäle			ja	ja	

UNTERNEHMEN	Novomind	Oracle	SAP SE	Sematell	Sogedes	Tele'Train	voixEn	Zendesk
Internet	www.novomind.com	www.oracle.com/de	www.sap.com	www.sematell.com	www.sogedes.com	www.tele-train.de	www.voixen.ai	www.zendesk.de
Ansprechpartner								
Telefon								
E-Mail								
Jahresumsatz in €								
Anzahl der Mitarbeiter				50				2.500
<b>Referenzen</b>				TK, Retail, Finanzen, Logistik, EVU			Versicherungen- Energieversorger, Finanzdienstl., Verlage, Telcos,	Alle Branchen notebooksbilliger.de, Babbel, Runtastic, Fossil, Deliveroo u.a.
<b>Tätigkeitsschwerpunkt</b>								
CRM Web Applikation	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Workforce Optimierung		ja	ja		ja	ja	ja	
Social CRM		ja	ja	ja	ja			ja
<b>Anwendung</b>								
Virtueller Assistent	ja	ja	ja	ja, mit Partnern	ja			ja
Social Media Interact./ Comm. Manag.		ja	ja	ja	ja			ja
Social Media Monitoring		ja	ja		ja	ja		
Gamification		ja	ja		ja			
Ticketing	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Enterprise Feedback Management		ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
E-Mail-Management	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Chat, Co-Browsing	ja	ja	ja	ja	ja			ja
Knowledge Management	ja	ja	ja	ja	ja		ja	ja
Sonstige (In-/ Output Managem. etc.)	Beschwerde-Management			Task-Management		Sprach- & Textanalyse	KI und Big Data für Vertrieb und Kundenservice	