

Der Service-Check geht in die nächste Runde und feiert passend zur CCW 2017 den dritten Geburtstag. Auch in diesem Jahr werden Unternehmen aus Wirtschaft, Industrie und Handel im Hinblick auf die Qualität im Kundenservice auf Herz und Nieren getestet.

Die Service-Checks im Kundenservice haben in den vergangenen zwei Jahren vielen Unternehmen auf den Zahn gefühlt: Zwischen 150 und bis zu 250 Unternehmen wurden zu jedem neuen Praxistest überprüft und im Test jeweils die Qualität der Kundenkommunikation unter die Lupe genommen. Im Fokus jedes Service-Checks: Die Kommunikationskanäle Telefon, E-Mail und Brief. Natürlich beziehen die Tester auch die Kommunikationsmöglichkeiten der neuen digitalen Welt in die Testserie ein, sofern diese Neu- und Bestandskunden angeboten werden. So sorgten Service-Check-Ergebnisse häufig für Diskussions- und Gesprächsstoff und führte zu vielen Analysen und auch mancher Kurskorrektur.

Auch deshalb wird der Praxis-Check in 2017 fortgesetzt – nun unter dem Namen Service-Benchmark – und mit dem Partnerunternehmen Gevekom aus Dresden. Gleichzeitig wird der Service-Benchmark interaktiver – und davon sollen besonders *TeleTalk*-Leser gleich zweifach profitieren: Ab sofort können interessierte Unternehmen über die Redaktion *TeleTalk* an einem Service-Benchmark teilnehmen. Eine Anmeldung kann bis acht Wochen vor Veröffentlichung der jeweiligen Service-Benchmarks ganz einfach per E-Mail erfolgen.

Im Rahmen des Service-Benchmarks wird wie zuvor die Qualität der Kommunikation am Telefon, per E-Mail, per Brief und über die digitalen Kanäle gemessen. Auch hier wird der Service-Benchmark genauer – am Telefon werden drei Testdurchläufe dokumentiert, postalisch erhält jedes Unternehmen zwei Testanfragen. Die digitalen Kanäle (E-Mail, Chat & Co.) werden in drei Durchläufen vom Team der Gevekom unter die Lupe genommen. Unternehmen, die an dem Service-Benchmark teilnehmen möchten, wenden sich bitte für ausführliche Informationen an redaktion@teletalk.de.

Kai-Werner Fajga und Benjamin Barnack

ÜBERSICHT ZU GEPLANTEN SERVICE BENCHMARKS IN 2017

Ausgabe	Schwerpunkt
TeleTalk 03:	Telekommunikation; die 10 größten Mobilfunkanbieter im Service-Benchmark
TeleTalk 04:	Automotive; 15 etablierte Automobilhersteller im Service-Benchmark
TeleTalk 05:	Bewerbermanagement; das Bewerbermanagement der DAX-Unternehmen im Service-Benchmark
TeleTalk 06:	Tourismus; die 15 größten (Online-)Reisevermittler im Service-Benchmark
TeleTalk 07:	Öffentliche Verwaltung; die Bürgerämter bei den 20 größten Städten im Service-Benchmark
TeleTalk 08:	Regionale Energieversorger; die 50 größten Energielieferanten im Service-Benchmark
TeleTalk 09:	Health Care; Service-Benchmark bei den 50 größten Kliniken im Test
TeleTalk 10:	Handel & E-Commerce; der Service-Benchmark bei den 50 größten Versandhändlern in Deutschland
TeleTalk 11:	Finance; der Service-Benchmark bei den 25 größten Versicherungen
TeleTalk 12:	TV-Sender; die privaten und öffentlichen TV-Sender im Service-Benchmark

SERVICE-CHECKS IN 2015*:

TeleTalk 02/2015:	Einführung zum Thema
TeleTalk 03/2015:	Anbieter von Telekommunikationsdiensten
TeleTalk 04/2015:	Dienstleistungsunternehmen
TeleTalk 05/2015:	Energieversorger
TeleTalk 06/2015:	Tourismus-/ Reiseanbieter
TeleTalk 07/2015:	Öffentliche Verwaltungen
TeleTalk 08/2015:	Bewerbermanagement / HR
TeleTalk 10/2015:	Handel
TeleTalk 11/2015:	Banken
TeleTalk 12/2015:	Verlage und Radiosender

SERVICE-CHECKS IN 2016*:

TeleTalk 02/2016:	Einführung zum Thema
TeleTalk 03/2016:	Service Provider
TeleTalk 04/2016:	Dienstleistungsbranche
TeleTalk 05/2016:	Energieversorger
TeleTalk 06/2016:	Tourismus-/ Reiseanbieter
TeleTalk 07/2016:	Öffentliche Verwaltungen
TeleTalk 08/2016:	Bewerbermanagement / HR
TeleTalk 09/2016:	Krankenkassen

• Alle Service-Checks können online unter [www.teletalk.de/wissen/ best practice & case studies](http://www.teletalk.de/wissen/best-practice-case-studies) nachgelesen werden.