



Telekom CR-Wissen

## Erhöhung der Kontakt- und Prozessqualität

Anteil zufriedene Kunden nach Kontakt mit der Service-Hotline (% Topboxes 3-5):



Anteil Lösung des Kundenanliegens im Erstkontakt (in %) auf Basis des Kundenfeedbacks:



Wir möchten jedem Kunden das beste Serviceerlebnis bieten! Für dieses Ziel werden jährlich mehrere Millionen Kundenfeedbacks durch das Qualitätsmanagement erhoben und ausgewertet. Die Kundenzufriedenheit und die Lösung des Kundenanliegens im Erstkontakt stehen hierbei für uns an oberster Stelle.

Unsere Befragungen erfolgen entweder direkt nach einem Kontakt (beispielsweise an der Hotline, in einem Shop, bei einem Außendienstesinsatz oder nach einer Onlineanfrage per Mail oder Chat) oder nach einem abgeschlossenen Prozess (beispielsweise nach einer Bereitstellung).

Teilt der Kunde uns in einer Befragung mit, dass sein Anliegen noch nicht gelöst

ist, wird ihm ein Rückrufangebot unterbreitet um sein Anliegen abschließend zu klären. Die Ergebnisse der Kundenbefragungen werden auch zur kontinuierlichen Erhöhung der Beraterkompetenz verwendet.

Regelmäßige Testsiege in Vergleichstests der führenden Fachzeitschriften belegen die ausgezeichnete Qualität unserer Kundenbetreuung.

Unser Ziel ist Kundenzufriedenheit stetig zu verbessern:

---

© 2022 Deutsche Telekom AG