Telekom CR-Wissen

Auf dem Weg zum tadellosen Service: Verbesserungen für unsere Kunden

Zur weiteren Verbesserung unseres Service werten wir Anfragen und Beanstandungen unserer Kundinnen und Kunden systematisch aus. So konnten wir unter anderem die Zahl der Beschwerden seit 2017 um über 90 Prozent senken. Auch unser Ziel, dass kein Termin mit einem Techniker kurzfristig ausfällt, haben wir 2023 fast erreicht.
Als wichtigste Erfolgskennzahl des Telekom Service steht die Erstlösungsquote im Fokus, also die Zahl der Kundenanliegen, die beim ersten Kontakt gelöst werden. In 2023 haben wir die Erstlösungsquote weiter gesteigert. Fast 70 Prozent aller Anfragen (in 2022 56 Prozent) lösen wir im ersten Kontakt.
Dass eine Vielzahl von Maßnahmen und die engere Zusammenarbeit unter dem Dach unserer neuen Service-Einheit bereits zahlreiche Verbesserungen hervorgebracht haben, bestätigten auch etliche unabhängige Tests, z.B. der Magazine Connect, Focus Money, CHIP sowie der Prüfgesellschaft TÜV.

© 2024 Deutsche Telekom AG