



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

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 75 Prozent senken. Auch unser Ziel, dass kein Termin mit einem Techniker kurzfristig ausfällt, haben wir 2020 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 2020 haben wir die Erstlösungsquote erneut erheblich gesteigert.

Dass eine Vielzahl von Maßnahmen und die engere Zusammenarbeit unter dem Dach unserer neuen Service-Einheit bereits zahlreiche Verbesserungen hervorgebracht haben, bestätigten auch unabhängige Tests der Magazine Connect, CHIP, Focus Money sowie der Prüfgesellschaft TÜV.

Fachbereich:

Operating Office

Unternehmen:

DT Service GmbH

Content Owner:

lopuszanskim@telekom.de

e.sternberg@telekom.de

k.georgi@telekom.de

sonja.rometsch@telekom.de

yvonne.duden@telekom.de

hans-martin.lichtenthaeler@t-systems.com

