

Telekom CR-Wissen

Erhöhung der Kontakt- und Prozessqualität

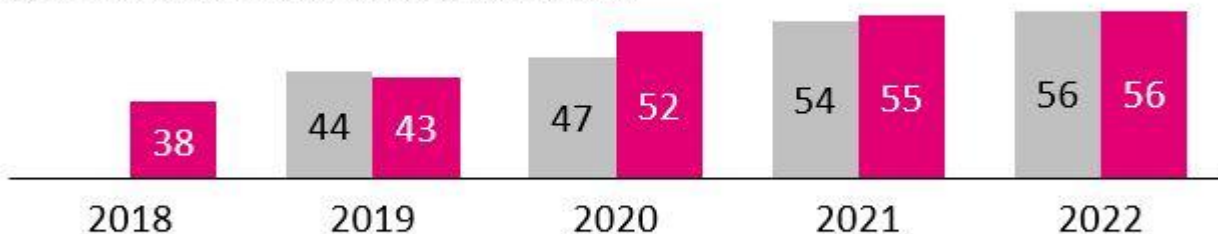
Unser Ziel ist Kundenzufriedenheit stetig zu verbessern:

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



Ab 2019 inkl. Außendienst Feedback

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



■ Ziel ■ Ist

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.

© 2024 Deutsche Telekom AG