

Presseinformation - ServiceRating GmbH, Köln

## **TOP SERVICE Akademie 2017**

### **„Von der Servicewüste durch das Digi-Tal: Neue Wege zur Customer Centricity“**

**Köln, den 28.04.2017.** Die TOP SERVICE Akademie 2017 stand unter Leitthema Digitalisierung und hat sich mit der großen Frage beschäftigt, wie die Digitalisierung die Kundenbeziehung verändert. Ein Thema, welches viele Entscheider namhafter Unternehmen bewegt. Die rund 100 Teilnehmer ließen sich von Vorträgen und Best Practice Beispielen inspirieren und nutzten in den Pausen und im Workshop zum Thema Virtual Reality die Gelegenheit Ihre Erfahrungen und Strategien miteinander zu teilen. Ein Höhepunkt des Tages war die Preisverleihung zum Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland 2017.

Den Auftakt gestalteten die Geschäftsführer der ServiceRating GmbH Kai Riedel und Dr. Franz Gresser mit Ihrer **Key Note „Wie die Digitalisierung die Kundenbeziehung verändert“**. Eine Fragestellung, mit der sich auch alle folgenden Vorträge und Diskussionen beschäftigten.

Herr Jürgen Eric Schmied, Abteilungsdirektor Digitale Medien bei der Deutschen Vermögensberatung AG, setzte dabei den Fokus auf die **Verbindung von Digitalisierung und persönlicher Beratung**.

In Ihrem Vortrag **„Wo stehen wir heute in Bezug auf die Digitalisierung – Einblicke“** teilte Frau Elke Schaffer, Director Customer Service & Sales bei der A1 Telekom Austria AG, dem Publikum mit, welche Herausforderungen Sie und Ihre Kollegen bereits gemeistert haben und welche Herausforderungen noch vor Ihnen stehen.

Herr Christian Roeb und Herr Christoph Zänker, die für den Wettbewerb TOP SERVICE Deutschland verantwortlichen Consultants, visualisierten, wo die Unternehmens- und Kundensicht in den **Auswertungen des Wettbewerbs TOP SERVICE DEUTSCHLAND 2017** noch zu stark voneinander abweichen. So haben nahezu alle Unternehmen die Zuständigkeit der Bearbeitung von Feedback geklärt und betrachten sich als für Feedback offene Unternehmen. Die Kunden nehmen aber nur etwa jedes zweite Unternehmen als Feedback-offen wahr.

Ein **Workshop zum Thema „Kundenerfahrungen in der virtuellen Welt – sehen, erleben, verstehen, diskutieren“** förderte den Austausch zwischen den Entscheidern und bot – dank der Unterstützung von Samsung, USEYE und Jobware – den Teilnehmern auch die Möglichkeit VR-Brillen aufzusetzen und VR-Animationen zu erleben. Zum Einstieg des Workshop trugen Herr Markus Nessler, Head of Customer Experience bei Samsung, Herr Sebastian Goldstein, Geschäftsführer der USEYE GmbH, und Herr Dr. Ulrich Rust, Vertriebsleiter der Jobware Online-Service GmbH, vor, was bislang mit Virtual Reality möglich ist, wo sie es einsetzen und was zukünftig wahrscheinlich noch kommen wird. Zum Ende des Workshop fasste Herr Roeb die Ergebnisse und die neuen Ideen, die in kleineren Gruppen diskutiert wurden, vor dem Plenum zusammen.

Eine großartige Service Akademie 2017 musste auch großartig enden. Deshalb wurde in der von Herrn Zänker moderierten **Podiumsdiskussion** mit namhaften und spannenden Gästen diskutiert, wie die Digitalisierung mit hoher Kundenorientierung zu kombinieren ist und wo „der Faktor Mensch“ in einer digitalisierten Welt den Unterschied macht. ServiceRating und die Teilnehmer der Akademie danken Herrn Andreas Beck, Director Service der Samsung Deutschland GmbH, Herrn Philip Reisberger, Chief Strategy Offices bei der Nexinto GmbH, Frau Stephanie Heise, Mitglied der Geschäftsleitung der Verbraucherzentrale NRW, Herrn Bert Fröndhoff, Stellvertretender Ressortleiter Unternehmen und Märkte beim Handelsblatt, Herrn Prof. Dr. Arnd Vomberg, Lehrstuhl für Business-to-Business Marketing, Sales & Pricing des IMU und Herrn Holger Geißler, Head of Research der YouGov Deutschland GmbH, für die spannende Diskussion.

Alles in allem war die TOP SERVICE Akademie 2017 ein gelungener Tag, an dem alle Teilnehmer wertvolle Informationen sammeln können. Jetzt müssen die neuen Erkenntnisse noch in die Unternehmen getragen werden, damit Deutschlands Service-Wüste immer mehr verschwinden kann.

### **Über ServiceRating:**

ServiceRating analysiert, optimiert und kommuniziert Servicequalität. Wir bieten eine objektive Beurteilung der Kundenservice- und Beratungsleistungen in einem ganzheitlichen Rating-Verfahren an. Zudem bietet unser branchenübergreifender Wettbewerb „**TOP SERVICE DEUTSCHLAND**“ Unternehmen die Möglichkeit, sich direkt mit den besten in punkto Kundenorientierung zu messen. ServiceRating unterstützt Sie als externer Partner in der Beratung zur Servicequalität. Die differenzierten Bewertungen zur Servicequalität von Produkt- und Dienstleistungsanbietern sowie Umfragen zu aktuellen Servicethemen werden auf der Internetseite [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de) veröffentlicht.

Weitere Informationen zur ServiceRating GmbH: [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de)

**Pressekontakt:** Christian Roeb    Tel.: 0221-16 88 288-63    E-Mail: [roeb@servicerating.de](mailto:roeb@servicerating.de)