

# Handelsblatt

DEUTSCHLANDS WIRTSCHAFTS- UND FINANZZEITUNG

SONDERVERÖFFENTLICHUNG AUS HANDELSBLATT 119  
VOM 24. JUNI 2020

ÜBERREICHT DURCH



ServiceRating

- Anzeige -

## TOP SERVICE DEUTSCHLAND

Die Preisträger des TOP SERVICE Deutschland 2020 stehen fest. Veranstalter ServiceRating GmbH sowie Medienpartner Handelsblatt und Wissenschaftspartner Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Christian Homburg vom IMU vergaben die Preise an die besonders kundenorientierten Unternehmen.



[www.topservicedeutschland.de](http://www.topservicedeutschland.de)

TOP SERVICE  
DEUTSCHLAND



Veranstalter:



ServiceRating

Wissenschaftspartner:



Medienpartner:

Handelsblatt

### RATING

# Mit Vertrauen zum Erfolg

Kundenorientierung beginnt bei der Motivation der eigenen Mitarbeiter. Das zeigt der Unternehmenswettbewerb Top Service Deutschland.

Andreas Schulte Köln

**U**rich Müllers Erfolgsrezept klingt simpel: „Mitarbeiter, die hochmotiviert sind, werden auch beim Kunden überzeugen“, sagt der Sprecher der Geschäftsführung des Frankfurter IT-Dienstleisters

Operational Services (OS) Kundenorientierung beginnt für Müller konsequent bei den Arbeitsbedingungen der über 800 Mitarbeiter. An zehn Standorten plant und betreibt Operational Services in eigenen Rechenzentren komplexe Informati-

onssysteme. Die anspruchsvollen Kunden stammen aus der Automobil- oder Logistikbranche, aus Banken, Versicherungen und dem öffentlichen Sektor. Für seine Arbeitgeberattraktivität wurde das Unternehmen schon mehrfach ausgezeichnet

- auch dank vieler Weiterbildungsangebote, Teilzeittarifen und fairer Bezahlung.

Gestern kam für Müllers Team eine weitere Trophäe hinzu: Beim Unternehmenswettbewerb „Top Service Deutschland“ gewann Operational Services

den Branchenpreis für IT-Dienstleister. Das Ranking für konsequente Kundenorientierung erstellt die Kölner Beratung ServiceRating für das Handelsblatt. Basis ist ein Bewertungsmodell des Instituts für Marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim. Die Preise wurden in diesem Jahr per Videokonferenz vergeben. Über Branchen-kategorien hinweg siegten in der allgemeinen Wertung der Finanzdienstleister Abc finance beim B2B-Geschäft und Deutsche Vermögensberatung im Endkundensegment.

## Moderne Arbeitsmethoden

Das Finanzunternehmen die ersten Plätze belegen, überrascht ServiceRating-Geschäftsführer Franz Gresser nicht. New-Work-Modelle mit flexiblen Arbeitszeiten und flachen Hierarchien würden in der Finanzbranche schon länger praktiziert. „Diese Arbeitsmethode wirkt sich auch positiv auf den Umgang mit Kunden aus. Kundenorientierung fängt bei den eigenen Mitarbeitern an“, erläutert Gresser.

Agile Strukturen und großer Entscheidungsspielraum sind auch bei Operational Services gelebte Praxis, sagt Geschäftsführer Müller. Technische Expertise reiche als Qualifikation nicht aus. „Unsere Mitarbeiter müssen auf der fachlichen Seite top sein und zugleich den Umgang mit den Kunden beherrschen.“ Besonders eigenverantwortlich können OS-Mitarbeiter im direkten Kundenkontakt agieren. Die sogenannten Service Manager handelten wie Geschäftsführer, sagt Müller. Sie müssten sich tief in Projekte eindenken, die auf Kundenseite unternehmenskritisch sind. Bei Kundenmeetings erläutern die Führungskräfte den OS-Mitarbeitern die Bedeutung der zu betreuenden IT-Systeme. „Unsere Kunden fordern dies ein. Die Vorgehensweise schafft eine enge Beziehung“, sagt Müller.

## Überraschendes Extra

Den Kunden verblüffen mit Extraleistung - dieses Ziel hat Sylke Mokrus, Geschäftsführerin

# Die besten Dienstleister 2020

Gesamtsieger und Branchenpreisträger des Wettbewerbs Top Service Deutschland\*

## Platzierung B2C

Business to Consumer

1	<b>Deutsche Vermögensberatung</b>
2	Deutsche Proventus
3	Cewe Stiftung
4	Tecis Finanzdienstleistungen
5	Hannoversche Lebensversicherung
6	Horbach Wirtschaftsberatung
7	Swiss Life Select
8	R+V Betriebskrankenkasse
9	Eismann Tiefkühl-Heimservice
10	IKK Südwest

## Platzierung B2B

Business to Business

1	<b>Abcfinance</b>
2	Schindlerhof Kobjoll
3	Operational Services
4	DKV Euro Service
5	Protection One
6	Damovo Deutschland
7	ADP Gauselmann
8	AGL Activ Services
9	Concat
10	Piepenbrock Service

\*Ausgezeichnet von Service-Rating in Kooperation mit dem Institut für Marktorientierte Unternehmensführung der Universität Mannheim und dem Handelsblatt

HANDELSBLATT

## Branchensieger

1. Energiedienstleistungen  
**EVH**



1. Finanzdienstleistungen  
**Abcfinance**



1. Schaden-/Unfall-/Lebensversicherung  
**Hannoversche Lebensversicherung**



1. Telekommunikation  
**Netcologne**



1. IT-Dienstleistungen  
**Operational Services**



1. Gebäudedienstleistungen  
**Protection One**



von Protection One. Das Unternehmen aus Meerbusch bietet mit rund 250 Mitarbeitern Sicherheitslösungen gegen Einbruch, Überfall und Brand und siegte in der Kategorie Gebäudedienstleistungen. Ein Alleinstellungsmerkmal sei die Live-Täteransprache: Erkennt ein Videosystem einen Einbrecher im überwachten Objekt, spricht der Mitarbeiter in der rund um die Uhr besetzten Leitstelle den Täter via Anlage an: „Letzte Aufforderung vor Einschaltung der Polizei!“ Dies schlägt verdutzte Einbrecher

in der Regel in die Flucht, bevor sie Beute machen.

„Ich verstehe mich nicht nur als Dienstleister für unsere Kunden, sondern auch als Dienstleister für meine Mitarbeiter“, sagt Mokrus. Sie verweist auf flache Strukturen. „In manchen Teams bin ich in meiner Funktion nicht die Geschäftsführerin, sondern ein Teammitglied wie jedes andere“, sagt sie. Auch als Chefin erledigt sie, wenn nötig, alltägliche Kundenanfragen. Bei Protection One entscheidet nicht der Dienstgrad über die Vertei-

lung von Aufgaben: „Wir haben Experten für jeden Bereich. Es macht derjenige, der es in der jeweiligen Situation am besten kann“, sagt Mokrus. Gelingt ein Job besonders gut, kann auch einmal ein Bonus winken.

„Entscheidend ist im Wettbewerb das eine Prozent, das jenseits der Hundert liegt“, erklärt Mokrus. „Bei einer hundertprozentigen Leistung von uns ist der Kunde zufrieden. Aber erst mit dem einen Prozent mehr, das bei jedem Kunden ganz unterschiedlich ausfällt, bleibt man im Gespräch.“ Mitunter

Quelle: Service-Rating



**Kollegen im Meeting:**  
Teams übernehmen  
mehr Verantwortung.

versetzt auch eine zugesandte Gartenschere die Kunden in Begeisterung. So geschehen, als einmal Grünzeug im Garten allmählich in das Sichtfeld einer Überwachungskamera hineinwuchs.

ServiceRating-Geschäftsführer Gresser hält die Strategie für erfolgversprechend. „Wenn die Produkte oder Dienstleistungen innerhalb einer Branche vergleichbar sind, ist es für Unternehmen umso wichtiger, sich über ein individuelles Serviceprofil von anderen Unternehmen abzuheben.“

Diesem Gedanken folgt auch Netcologne, Gewinner in der Kategorie Telekommunikation. Der Kölner Provider mit knapp tausend Mitarbeitern bietet seinen Kundenberatern mehr als manch anderes Callcenter: ergonomische Tische, großzügig gestaltete Arbeitsplätze und nicht zuletzt weitreichendere Befugnisse. Wie lange eine Beratung dauert und wie der Berater das Gespräch führt, entscheidet er selbst. Eine vorgegebene Zeit und einen Ge-

„  
**Mitarbeiter  
und Kunden  
sind bei uns  
keine  
Nummer.**  
Wir fördern  
die  
Individualität.

**Ulf Messen**  
Netcologne

sprächsleitfaden, wie mancherorts üblich, gibt es nicht. „Mitarbeiter und Kunden sind bei uns keine Nummer. Wir fördern die Individualität unserer Mitarbeiter und sehen, dass unsere Kundenbetreuer diese Haltung an die Kunden weitergeben“, sagt Ulf Messen, Leiter Privatkunden. Ein Anliegen werde erst ad acta gelegt, wenn es zur Zufriedenheit des Kunden gelöst sei. Das Konzept zahle sich aus. Dies belegten die monatlich per E-Mail erhobenen internen Kundenzufriedenheitsanalysen.

Erweiterte Befugnisse für Mitarbeiter hält ServiceRating-Geschäftsführer Gresser für ein Gebot der Stunde: „In Zeiten, in denen sich Technologien und Umweltbedingungen radikal ändern, müssen Entscheidungen schnell getroffen werden. Für eine Freigabe aller Entscheidungen durch die Chefetage bleibt keine Zeit.“ Die wichtigste Voraussetzung für zusätzliche Entscheidungskompetenz sei Vertrauen der Unternehmensleitung in die

Mitarbeiter.

Ulf Messen erlebt das in der Praxis: „Spüren Mitarbeiter Vertrauen, verhalten sie sich besser“, erläutert er. Momentan ist Messen darauf mehr denn je angewiesen. Denn wegen der Coronakrise befinden sich 95 Prozent der telefonischen Kundenberater im Homeoffice. Bereits vor Corona hatte Netcologne damit Erfahrungen gesammelt - das Vorgehen war erprobt, als es darauf ankam. Ein kleiner Firmencomputer pro Mitarbeiter ermöglicht es den Beratern, sich zu Hause an alle für die Arbeit nötigen IT-Systeme anzudocken. „Der Umzug ins Homeoffice verlief reibungsloser, als man bei Ausbruch der Krise zunächst befürchten musste“, sagt Messen.

Netcologne mache gute Erfahrungen mit der Heimarbeit, auch die Mitarbeiter seien zufrieden, sagt Messen. Ein Konzept mit Zukunft: „Wir werden das Arbeiten im Homeoffice auch künftig in unseren Kundenserviceprozess integrieren.“

# AUSGEZEICHNET!

## ERFOLGSFAKTOR KUNDENORIENTIERUNG

Unternehmen mit exzellenter Kundenorientierung,  
herausragender Kundenbindung und einzigartiger Servicequalität:  
Das sind die Gewinner des **TOP SERVICE** Deutschland 2020

### TOP 10 B2B

- 1 **abcfinance GmbH**
- 2 **Schindlerhof Kobjoll GmbH**
- 3 **operational services GmbH**
- 4 **DKV EURO SERVICE GmbH + Co. KG**
- 5 **Protection One GmbH**
- 6 **Damovo Deutschland GmbH**
- 7 **adp Merkur Service / Merkur Spielgeräte Service GmbH**
- 8 **AGL Activ Services GmbH**
- 9 **Concat AG**
- 10 **Piepenbrock Service GmbH**

### TOP 10 B2C

- 1 **Deutsche Vermögensberatung AG**
- 2 **Deutsche Proventus AG**
- 3 **CEWE FOTOBUCH**
- 4 **tecis Finanzdienstleistungen AG**
- 5 **Hannoversche**
- 6 **HORBACH Wirtschaftsberatung GmbH**
- 7 **Swiss Life Select Deutschland GmbH**
- 8 **R+V Betriebskrankenkasse**
- 9 **eismann Tiefkühl-Heimservice GmbH**
- 10 **IKK Südwest**

### Exzellenzgruppe (in alphabetischer Reihenfolge)

Basler Versicherungen • congstar GmbH • DHL Express Germany GmbH • DPD Deutschland GmbH • eGym GmbH  
Energie Südbayern GmbH • Energieversorgung Halle • HENRICHSEN AG • ICUnet Group • lekker Energie GmbH  
Mainova AG • NetCologne • PlanetHome Group GmbH • ray facility management group • Stadtwerke Lübeck GmbH  
Telekom Deutschland GmbH • VTB Direktbank • WWK Versicherungen

**TOP SERVICE**  
DEUTSCHLAND  
2020



Veranstalter:



Wissenschaftspartner:



Medienpartner:

