

Pressemitteilung

Infobüro Deutscher Servicetag
Autobahn Tank & Rast GmbH
Andreas-Hermes-Straße 7-9
53175 Bonn
Tel. 0228 / 922 - 27 70
Fax 01805 / 22 32 85
E-Mail: presse@deutscher-servicetag.de
www.deutscher-servicetag.de

Service Innovations-Award wird erstmalig verliehen

Wirtschaftsweiser Professor Bert Rürup zeichnet Serviceleistungen der Deutschen Postbank, von TUI Deutschland sowie Ahr Service der Bilfinger Berger Facility Services-Gruppe aus. Europcar erhält Sonderpreis für verantwortliches Handeln.

Düsseldorf, 2. September 2008 – Der „Service Innovations-Award“ wurde heute erstmalig verliehen. Die Initiative Deutscher Servicetag und das Deutsche Institut für Service-Qualität honorieren damit Serviceleistungen von Unternehmen, die die Kundenzufriedenheit nachweislich verbessert haben. In Düsseldorf übergab der Wirtschaftsweiser Professor Bert Rürup feierlich die Auszeichnung „Service Innovations-Award 2008“ an vier Unternehmen.

Die Deutsche Postbank, TUI Deutschland und Ahr Service der Bilfinger Berger Facility Services-Gruppe sind die Gewinner der drei Kategorien des Awards. Die Deutsche Postbank gewinnt in der Kategorie „Interaktive Kundenbeziehung“, TUI Deutschland konnte sich in der Kategorie „Zusatzservice“ durchsetzen. Ahr Service belegt in der Kategorie „Integrierte, ganzheitliche Kundenbetreuung“ den ersten Platz und das Unternehmen Europcar erhielt einen Sonderpreis für verantwortliches Handeln im Bereich Umweltrichtlinien.

Rund 50 Unternehmen und Institutionen hatten sich am Wettbewerb beteiligt. Teilnehmen konnten alle Unternehmen und Institutionen, die seit dem 1. Januar 2007 ein neues Serviceangebot eingeführt haben, das die Kundenzufriedenheit merklich verbessert. „Die hohe Qualität der eingesendeten Projekte hat uns gezeigt, dass sich die Unternehmen in Deutschland immer stärker um echte und innovative Serviceverbesserungen für ihre Kunden bemühen“, sagt Dr. Karl-H. Rolfes, Vorsitzender der Geschäftsführung von Autobahn Tank & Rast. Das Bonner Unternehmen hatte mit seiner Dienstleistungsmarke Serways die Initiative Deutscher Servicetag ins Leben gerufen. Die rege Beteiligung zeige auch, so Rolfes weiter, dass zahlreiche Unternehmen und Institutionen die Kundenfreundlichkeit als Wettbewerbsfaktor erkannt hätten.

Der Wirtschaftsweiser Professor Bert Rürup beschreibt die Relevanz dieser neuen Auszeichnung mit den Worten: „Mit diesem Award werden wichtige Service-Innovationen ausgezeichnet. Er stellt ein wichtiges Signal für deutsche Unternehmen dar, auf diesem Gebiet nicht weiter nach zu lassen.“

Das Deutsche Institut für Service-Qualität hatte aus den eingereichten Projekten eine Shortlist zusammengestellt, die neun Unternehmen umfasste und eine Empfehlung für einen Sonderpreis enthielt. Mit diesen Unternehmen befasste sich eine Jury mit unabhängigen Mitgliedern: Professor Michel Clement (Lehrstuhl Marketing an der Universität Hamburg), Dr. Karl Obermair (Geschäftsführer ADAC), Christian Kellner (Geschäftsführer des Deutschen Verkehrssicherheitsrates), Nadja Matthes (Wirtschaftsredakteurin Focus) sowie Almut Leitner (Leiterin Qualitätsmanagement Autobahn Tank & Rast).



GUUV
Unfallkassen



Die Gewinner des Service Innovations-Award 2008

Daten und Fakten zu den Projekten

Kategorie 1: Interaktivität in der Kundenbeziehung

Innovation: Kundenbeirat 60plus – „Zukunft braucht Erfahrung“
Unternehmen: Deutsche Postbank

Mit der Einführung des Kundenbeirats 60plus im März 2007 reagiert die Postbank auf den **demografischen Wandel** der Gesellschaft und richtet ein besonderes Augenmerk auf Senioren mit dem Motto: Zukunft braucht Erfahrung.

Das Gremium setzt sich aus **1.500 Senioren** im Alter von 60 bis 75 Jahren zusammen. Die Mitgliedschaft ist befristet auf zwei Jahre. Unter der Schirmherrschaft von Frau **Prof. Dr. Dr. h. c. Ursula Lehr**, renommierte Gerontologin und Bundesministerin a. D., gibt der Beirat Anregungen für Verbesserungen von Produkten, Dienstleistungen und Service aus Sicht älterer Kunden.

Die Senioren können sich **vielfältig beteiligen**: Es finden z. B. pro Jahr zwei Tagungen statt, an denen jeweils 21 Mitglieder konkrete Maßnahmen erarbeiten. Die Mitglieder können zusätzlich jederzeit per Post, Telefon oder E-Mail mit der Postbank kommunizieren, um Verbesserungsvorschläge abzugeben.

Es wurden bereits zahlreiche **Maßnahmen** auf Initiative des Beirates umgesetzt: so wurde beispielsweise das Finanzmagazin "Weitblick" entwickelt und das in Deutschland einmalige „Erbentelefon“ implementiert. Ebenfalls wird auf Anregung des Beirates bei der Neugestaltung der Postbank-Finanzcenter auf eine generationsgerechte Ausstattung geachtet.

Begründung der Jury

Die Zielgruppe der über 60-jährigen hat aufgrund des demografischen Wandels eine zunehmende Relevanz und die Postbank nimmt diese Entwicklung aktiv auf. Insbesondere die umgesetzte Idee eines Beirates überzeugte die Jury. Die Senioren würden dadurch zu Partnern der Bank und könnten Produkte, Dienstleistungen und Services beeinflussen.



Deutscher
Verkehrssicherheitsrat e.V.



Infobüro Deutscher Servicetag
Autobahn Tank & Rast GmbH
Andreas-Hermes-Straße 7–9
53175 Bonn
Tel. 0228 / 922 - 27 70
Fax 01805 / 22 32 85
E-Mail: presse@deutscher-servicetag.de
www.deutscher-servicetag.de

Kategorie 2: Integrierte ganzheitliche Kundenbetreuung

Innovation: Hotelservice in der Klinik:
 Patienten- und Stationservice
Unternehmen: ahr Service / Bilfinger Berger Facility Services

Wer selbst einmal **Patient** war, weiß, unter welchem Kostendruck die Kliniken stehen. Die Budgetrestriktionen und die finanziellen Engpässe wirken sich eins zu eins auf die Zeitressourcen der Ärzte und Pflegenden und damit auf den Patienten aus.

Das Unternehmen ahr Services, ein Tochterunternehmen der Bilfinger Berger Facility Services, bietet Kliniken seit Anfang 2007 den **Patienten-/Stationservice** an: Speziell geschulte Servicekräfte übernehmen im Stationsalltag alle Servicetätigkeiten auf der Station und sind – neben Ärzten und Pflegenden – fester Ansprechpartner für die Patienten. Zu ihren Aufgaben gehören primär sogenannte pflegefremde Tätigkeiten, die bisher vom Pflegepersonal erbracht wurden (z. B. Essens- und Getränkeservice, Bettenaufbereitung etc.), aber auch das Erfüllen zusätzlicher Wünsche (z. B. Besorgen einer Zeitung).

Das Angebot richtet sich **kostenfrei an alle Patienten** einer Station, unabhängig vom Versichertenstatus. Vor der Implementierung werden stationsindividuell alle Prozesse analysiert, Aufgaben neu verteilt und Abläufe neu definiert.

Ziele des „Hotelservice in der Klinik“: Für die Patienten steigt die **Zufriedenheit**, weil medizinisch-/pflegefachliche Abläufe vom Service getrennt sind und Service wirklich gelebt wird. Die Pflegekräfte erzielen eine höhere **Effizienz & Effektivität**, weil sie sich auf die Kernaufgaben und Abläufe konzentrieren können.

Begründung der Jury

Auch wenn Outsourcing kein neues Thema ist, greift der „Hotelservice in der Klinik“ in einer Branche, die der Jury als besonders sinnvoll erscheint, dem Gesundheitswesen. Die dargelegten positiven Effekte (Win-Win-Situation) für den Patienten, das Personal auf den Stationen, und nicht zuletzt auch für die Klinik insgesamt machen das Gesamtkonzept so überzeugend. Die Jury hebt besonders hervor, dass der bessere Service allen Patienten zugute kommt und nicht nur den zahlungskräftigen Privatpatienten.



GUVV
Unfallkassen



Infobüro Deutscher Servicetag
Autobahn Tank & Rast GmbH
Andreas-Hermes-Straße 7–9
53175 Bonn
Tel. 0228 / 922 - 27 70
Fax 01805 / 22 32 85
E-Mail: presse@deutscher-servicetag.de
www.deutscher-servicetag.de

Kategorie 3: Zusatzservice in der Kundenbeziehung

Innovation: „Schneegarantie“ für Wintersporturlauber
Unternehmen: TUI Deutschland

Die **Vorfreude auf den Skiurlaub** ist nur halb so schön, wenn sie durch die Ungewissheit getrübt wird, ob es genügend Schnee geben wird. Aus diesem Grund hat sich TUI die Schneegarantie für den Winterurlaub einfallen lassen.

Die **Schneegarantie** gilt von Januar bis April und spricht die Skifans an, die selbst anreisen. Sie umfasst 163 Hotels in insgesamt 39 Skigebieten in Deutschland, Österreich, Schweiz, Frankreich und Italien.

Sollten bis sieben Tage vor Anreise aufgrund von **Schneemangel** nicht mindestens 75 Prozent der Lifte des Skigebiets, in dem der Urlaubsort liegt, geöffnet haben, greift die Schneegarantie: TUI Urlauber können entweder gebührenfrei auf einen späteren Reisezeitpunkt oder auf ein komplett anderes Urlaubsziel aus den TUI Katalogen umbuchen.

Begründung der Jury

Die Jury überzeugte das einfache und transparente Prinzip der Schneegarantie. Der Nutzen der Garantie für jeden einzelnen Wintersportler leuchtet sofort ein, denn die Vorfreude auf den Urlaub wird nicht durch die Furcht getrübt, es könnte zu wenig Schnee geben.



GUUV
Unfallkassen



Infobüro Deutscher Servicetag
Autobahn Tank & Rast GmbH
Andreas-Hermes-Straße 7–9
53175 Bonn
Tel. 0228 / 922 - 27 70
Fax 01805 / 22 32 85
E-Mail: presse@deutscher-servicetag.de
www.deutscher-servicetag.de

Sonderpreis: Verantwortliches Handeln

Innovation: „Umwelt Charta“ – Zertifizierte Umweltrichtlinien
Unternehmen: Europcar Autovermietung

Europcar International hat im April 2008 eine **Zertifizierung für seine „Umwelt Charta“** erhalten. Im Rahmen der „Umwelt Charta“ verpflichtet sich Europcar offiziell und verbindlich zu eine umweltfreundliche Entwicklung aller Geschäftsprozesse.

Dies ist die **erste Zertifizierung dieser Art** für ein europäisches Unternehmen durch das renommierte Bureau Veritas Certification in den Bereichen Qualität, Sicherheit, Gesundheit sowie Umwelt- und Sozialverantwortung. Die „Umwelt Charta“, die im Jahr 2007 gemeinsam mit den größten Partnern und Kunden von Europcar entwickelt wurde, besteht aus Verpflichtungen in **vier Kernbereichen**:

Eine „grüne“ Flotte: 99,6 Prozent der Europcar Fahrzeuge besitzen die Euro-4-Norm (die neueste Norm der Europäischen Union für Schadstoffausstoß von Fahrzeugen) und, sofern möglich, die Euro-5-Norm (die Norm der nächsten Generation). Das durchschnittliche Alter der Wagen innerhalb der Europcar Flotte liegt bei vier Monaten.

Flottenwartung: Europcar verpflichtet sich zur Einführung von Maßnahmen bezüglich der Sammlung und Wiederverwertung von Materialien einschließlich Abfall, ölbasierter Flüssigkeiten und des in allen Autowaschanlagen benutzten Wassers.

Interne Prozesse: Europcar optimiert interne Prozesse vor allem hinsichtlich Flotteneinkauf, zentraler Verwaltung, regionaler Standorte und Wartungseinrichtungen in Europa. Außerdem unternimmt das Unternehmen einen Vorstoß bezüglich Sicherheit und Zufriedenheit der Kunden, Mitarbeiter und Partner.

Aktivitäten zur Sensibilisierung der Kunden: Europcar hat vor kurzem mit dem Partner climate care ein Programm zur Klimaschutzabgabe für Kunden gestartet, die einen Ausgleich für ihre CO₂-Emissionen zahlen wollen. Zusätzlich gibt das Unternehmen in den Mietwagenbeschreibungen den durchschnittlichen CO₂-Verbrauch der Fahrzeuge an, so dass Kunden umweltfreundlichere Entscheidungen treffen können.

Begründung der Jury

Vor dem Hintergrund der Megathemen Umweltschutz und Energieverbrauch nimmt Europcar seine Verantwortung als Unternehmen ernst und führt eine umfassende „Umwelt Charta“ ein. In den vier Themengebieten Mietwagenflotte, Flottenwartung, interne Prozesse und Kundensensibilisierung verpflichtet sich das Unternehmen zu Maßnahmen, die in der Branche wegweisend sind. Die Jury würdigt mit ihrer Entscheidung die Ausrichtung des gesamten Unternehmens an umweltfreundlichen Standards.



GUVV
Unfallkassen

