

Rating zur Servicequalität bei Steria Mummert ISS

Finanzsoftware-Spezialist Steria Mummert ISS überzeugt mit sehr gutem Service

Köln, 17.03.2010 – Als einer der führenden Anbieter von Softwarelösungen für die Finanzdienstleistungsbranche in Deutschland hat die Steria Mummert ISS GmbH ihre Servicequalität durch die unabhängige Agentur ServiceRating GmbH bewerten lassen. Untersucht wurden die drei Qualitätsdimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit. Besonders überzeugen konnten aus Sicht der Experten von ServiceRating die exzellente Serviceorientierung sowie das exzellente Personalmanagement der Steria Mummert ISS.

Das Servicemanagement der Steria Mummert ISS erhält von ServiceRating eine exzellente Bewertung. "Wir schaffen entscheidende Wettbewerbsvorteile für unsere Kunden." ist die von Steria Mummert ISS klar formulierte Unternehmens- und Leistungsphilosophie. Ein umfassendes Prozess- und Technologie-Knowhow wird als einer der zentralen Erfolgsfaktoren bei der Verwirklichung der definierten Leistungsphilosophie betrachtet. Im Zentrum des Beratungs- und Betreuungskonzepts steht der persönliche Austausch zwischen den Kunden und den Mitarbeitern von ISS, wobei Customer Enabling (Befähigung der Kunden) eine wichtige Rolle spielt. Nicht nur der Philosophie kann sich das Unternehmen glaubhaft verpflichten, sondern auch einer Personalpolitik, die die individuellen Bedürfnisse und Sorgen der Mitarbeiter berücksichtigt: „Open ears, open doors, open minds“ ist das Credo der gelebten Unternehmenskultur.

Nach Informationen aus aktuellen Marktforschungsergebnissen vergibt ServiceRating für die Qualitätsdimension **Service- und Beratungsleistungen** der Steria Mummert ISS die Note **sehr gut**. Die Kunden der Steria Mummert ISS schätzen die hervorragende Kundenberatung und -betreuung: 98 Prozent aller Kunden sind mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter zufrieden, ca. 84 Prozent zeigen sich sogar begeistert. Hohe Fachkompetenz sowie die fachliche Qualität der Aussagen begeistern rund 80 Prozent der Kunden; kein Kunde äußert sich hier unzufrieden. Zudem bescheinigen 93 Prozent der Befragten dem Unternehmen eine hohe Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit.

Für die Qualitätsdimension **Servicewirksamkeit** erhält Steria Mummert ISS von ServiceRating die Beurteilung **sehr gut**. In diese Bewertungsdimension fließen neben der Bearbeitung von Kundenbeschwerden die Aspekte Kundentreue, -vertrauen und -zufriedenheit mit ein. Insgesamt sind 95 Prozent der Kunden mit der Beschwerdebearbeitung zufrieden, jeder Zweite zeigt sich vom Umgang mit Beschwerden begeistert. Besonders hoch ist das Vertrauen der Kunden: 97 Prozent der Befragten vertrauen Steria Mummert ISS. 98 Prozent der Kunden sind sich einig, dass das Unternehmen glaubwürdig auftritt. Stets fair behandelt fühlen sich 99 Prozent der Kunden. Die aktuelle Befragung zeigt eine überwältigende Treue zum Unternehmen: 99 Prozent der Kunden bestätigen, dass sie sich wieder für Steria Mummert ISS entscheiden würden.

Die von ServiceRating ausgestellten Testurteile zum Kundenservice fassen die Ergebnisse der untersuchten Qualitätsdimensionen zu einer Gesamtnote zusammen. Servicequalität wird durch den Rating-Prozess steuerbar und durch das bereitgestellte Gütesiegel zum Kundenservice wahrnehmbar. Um eine hohe Aktualität zu gewährleisten, ist das Gütesiegel nur ein Jahr gültig. Anschließend bedarf es eines erneuten Ratings. Die gültigen Ratings und ausführlichen Ergebnisse finden Sie unter www.servicerating.de.

Pressekontakt:

Sandra Gemein

Tel.: 0221-16 88 288-73

E-Mail: gmein@servicerating.de