



Internet Service-Siegel setzt neue Standards für den eCommerce

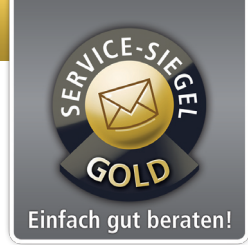
Kundenservice auf der Überholspur: zertifizierte Webshops stärken das Vertrauen

+++ Osnabrück, 27. Juli 2009 +++ Der Kundenkommunikationsspezialist digitalguru aus Osnabrück führt mit dem Internet Service-Siegel ein neues Gütesiegel für den Kundenservice im eCommerce ein. Ziel der Initiative ist es, die Servicequalität und Kundenfreundlichkeit im Internet, insbesondere im Onlinehandel zu erhöhen und sichtbar zu machen. Das neue Internet Service-Siegel bewertet den Kundenservice von eCommerce-Unternehmen in drei Stufen und soll damit das Vertrauen der Internetkäufer in zertifizierte Onlineshops stärken. Bronze, Silber und Gold entsprechen dabei dem jeweils höheren Standard und dokumentieren Reaktions- und Prozessgeschwindigkeit sowie Servicequalität und Kundenfreundlichkeit eines Onlineshops vor, während und nach dem Kauf. Onlinekäufer können mithilfe eines Bewertungsformulars den Service, die Erreichbarkeit sowie die Reaktionszeit des Online-Händlers auf Anfragen beurteilen sowie über ein Lob & Tadel-Formular Verbesserungen oder Mängel direkt melden. Bei Beschwerden oder Problemen zwischen Kunden und Unternehmen bieten die Betreiber des Service-Siegels zusätzlich auch ein professionelles Schlichtungsverfahren an. Friederike Lütgenau, Leiterin eCommerce bei baby-markt.de: "Das Konzept des neuen Internet-Service-Siegels hat uns und unsere Kunden überzeugt. Seit Einbindung des Service-Siegels erhielten wir mehr als 3000 positive Bewertungen und sind wirklich stolz auf unsere Leistung. Außerdem konnten wir mit dem Feedback unserer Kunden lernen unseren ausgezeichneten Kundenservice weiter zu verbessern und unsere Serviceprozesse endlich für unsere Kunden transparent machen."

Online-Händler und Internetdienstleister die das Service-Siegel beantragen, müssen zuvor eine Vorprüfung bestehen sowie mit regelmäßigen Überprüfungen ihrer Kundenserviceleistungen einverstanden sein. Das Siegel wird abhängig vom Leistungsgrad des Kundenservice in Bronze, Silber und Gold vergeben. Ein Bewertungsbarometer für den Kunden-Service sowie per E-Mail eingegangene Kundenbeschwerden dokumentieren aktuell den jeweiligen Stand der Kundenserviceleistung. Zeitgleich fungieren die eingehenden Kundenbewertungen als glaubwürdiges Monitoring, das dazu beiträgt den exzellenten Kundenservice auch nachhaltig sicherzustellen und Schwachstellen mithilfe der Kunden aufzudecken. Ein zusätzliches Highlight des Service-Siegels ist der Beschwerdemanager mit dessen Hilfe zeit- und arbeitsintensive Streitfälle gelöst werden. In einer zweimonatigen Testphase können interessierte Online-Händler auch das Kundenbewertungssystem testen und nach Ablauf der Probezeit gesammelten Bewertungen für ein Service-Siegel-Upgrade nutzen. Ab dem dritten Monat wird die Nutzung des Kundenbewertungssystems kostenpflichtig. Nach erfolgreicher Zertifizierung ist das Siegel ein Jahr gültig. Nach Ablauf der erfolgreichen Testphase des neuen Service-Siegels im Mai 2009, an der 35 eCommerce-Unternehmen teilnahmen, lagen digitalguru 200 neue Anfragen zum Erwerb des Service-Siegels vor. Projektleiter der Internet-Service-Offensive ist Ulrich Pöhner der gemeinsam mit Hildebrand Müller, Geschäftsführer von digitalguru, das Konzept der Internet-Service-Offensive sowie des neuen Service-Siegels entwickelte. Online-Händler die sich Zertifizieren lassen möchten, können sich unter www.service-siegel.com/shopbetreiber anmelden.

mit kompetenter Unterstützung unserer Partner:





Über digitalguru:

Die digital guru GmbH & Co. KG aus Osnabrück entwickelt professionelle Kommunikationssoftware für den Kundenservice mittelständischer und großer Unternehmen. Das 2001 in Osnabrück gegründete Unternehmen zählt bei der Entwicklung von Software für das Management von Kundenkommunikation zu den Pionieren der ersten Stunde. Das Kernprodukt von digitalguru ist die Kommunikationssoftware Feedback Manager, ein zentrales Kommunikationssystem mit dem alle Kanäle der Kundenkommunikation wie Briefe, Faxe, E-Mail, SMS und Anrufe effizient, zielorientiert und schnell vom gesamten Serviceteam bearbeitet werden können. Ebenso verstehen sich die Software- und Kommunikationsspezialisten aus Osnabrück als Initiatoren neuer und innovativer Lösungen zur Verbesserung des Kundenservice im Online-Handel. Im Oktober 2008 startete digitalguru die Internet-Service-Offensive und setzte mit der Einführung eines Service-Siegels für Online-Händler neue Standards im eCommerce. Ziel der Initiative ist es, die Servicequalität und Kundenfreundlichkeit im Internet, insbesondere im Onlinehandel zu erhöhen. Das neue Internet Service-Siegel bewertet den Kundenservice von eCommerce-Unternehmen in drei Stufen und soll damit das Vertrauen der Internetkäufer in zertifizierte Onlineshops stärken. Projektleiter der Internet-Service-Offensive ist Ulrich Pöhner der gemeinsam mit Hildebrand Müller, Geschäftsführer von digitalguru, das Konzept der Internet-Service-Offensive sowie des neuen Service-Siegels entwickelte. Das neue Gütesiegel soll Verbraucher, neben der bereits etablierten Siegel für Prozess-, Rechts, und Zahlungssicherheit, gerade die Service- und Kundenfreundlichkeit im Internet garantieren. Das Motto des Service-Siegels lautet: Einfach gut beraten! Zu den ersten Nutzern des Service-Siegels gehören unter anderen: einer der größten Onlineshops für Säuglings- und Kleinkindbedarf - baby-markt.de, design3000.de, koffer-direkt.de, telefon.de, kolibrishop.com und outdoortrends.de sowie weitere bekannte eCommerce-Unternehmen.

Kontakt digitalguru:

digital guru GmbH & Co. KG
Ulrich Pöhner
Am Landgericht 2
49074 Osnabrück
Telefon: 0541 / 507990-93
Fax: 0541 / 507990-99
E-Mail: presse@service-siegel.com
Internet: <http://www.service-siegel.com>

Pressekontakt:

publicmedianet
Stefan G. Hamacher
Bürgerlerstraße 48
63075 Offenbach
Telefon: 0 69 / 8600 79 81
Fax: 0 69 / 8600 79 82
E-Mail: presse@publicmedianet.de
Internet: <http://www.publicmedianet.de>