

AUSGEZEICHNETE UNTERNEHMEN

Das sind Ihre Top-Partner



Die Preisträger

Ein guter Dienstleister ist Gold wert, denn Sie sparen Zeit in der Zusammenarbeit und erhalten optimale Ergebnisse. Wer die Top-Dienstleister der w@o-Leserinnen und -Leser sind, hat working@office gemeinsam mit dem unabhängigen Institut Service Value zum wiederholten Male ausgewertet ...

➔ Und jetzt noch schnell die wichtige Präsentation ausdrucken, bevor gleich das Meeting beginnt ... Und jetzt noch rasch den Mietwagen buchen, den der Chef so dringend benötigt ... Zeit ist das höchste Gut in diesen Tagen und wenn wir eine Bestellung tätigen oder eine Arbeit in Auftrag geben, dann muss es rasch gehen; und viel wichtiger noch: Es darf nichts dazwischenkommen. Wenn der Kopierer dann streikt, die Mietwagenbuchung fehlerhaft ist oder die Hotline des Bürohändlers dauerbesetzt, wird es eng. Solche Situationen können sich Assistentenkräfte nicht leisten, im Zweifel wird der Anbieter gewechselt, denn am Ende siegt der mit der größten Service- und Dienstleistungsorientierung. „Der Servicegedanke ist in Deutschland zunehmend präsenter“, findet auch Dr. Claus Dethloff, Geschäftsführer des Umfrageinstituts ServiceValue in Köln. Das Institut hat sich als Analyse- und Beratungsgesellschaft darauf spezialisiert, Service in unterschiedlichsten Branchen und Dienstleistungen zu messen und analytisch und betriebswirtschaftlich den Zusammenhang zwischen Kunde, Mitarbeiter und Unternehmen zu erklären.

Das sagen w@o-Leserinnen und -Leser

Um zu erfahren, mit welchen Dienstleistern und Herstellern die Leser von working@office gut zusammenarbeiten, startete die Fachzeitschrift auch in diesem Jahr eine groß angelegte Umfrage. Von Mai bis August 2017 durften die Office-Professionals jene Hersteller und Dienstleister bewerten, mit denen sie in ihrem täglichen Arbeitsablauf zusammenarbeiten. Insgesamt hatten die Befragten Dienstleistungen aus den folgenden Branchen zur Aus-

wahl: Bürobedarfshändler, Bürobedarfshersteller, Businesshotels, Fuhrpark- und Car-Management, Geschäftsreisedienstleister, Personal-Dienstleistungen, Paketdienstleister, Bewirtungsdienstleister, Kaffeevollautomatenhersteller. Die Befragten wurden um Bewertung und Angabe in verschiedenen Bereichen gebeten. Es wurden Aspekte der Kundenbindung, Aussagen auf Gesamtebene, verschiedene Service- und Leistungsmerkmale und die Dimension des Servicewertes P abgefragt (siehe Kasten Seite 56). Dieser sogenannte Branchenkorrekturfaktor macht die Unternehmen der verschiedenen Branchen überhaupt erst miteinander vergleichbar: „Der Branchenkorrekturfaktor berücksichtigt, dass unterschiedliche Branchen unterschiedliche Handlungsspielräume und Voraussetzungen beim Service mit sich bringen. Um die Vergleichbarkeit aller Branchen zu ermöglichen, wird ein unterschiedlicher Durchschnittswert innerhalb der Branchen „eliminiert“, sodass beispielsweise nicht nur Vertreter der Hotellerie in die Auszeichnung geraten, sondern auch Vertreter anderer Branchen, die ggf. in der Wahrnehmung der Kunden nicht die gleiche Servicestärke erfahren, aber unter ihresgleichen die besten sind“, erklärt Dethloff den Servicewert P.

Das sind die Gewinner

Auf dem Siegertreppchen in diesem Jahr standen viele Unternehmen nicht zum ersten Mal: „Serviceorientierte Unternehmen agieren nachhaltig, andere holen auf“, sagt Dethloff. Wer im Service erfolgreich sei, wisse um die Bedeutung für betriebswirtschaftliche Effekte. Die stolzen Gewinner konnten ihre Auszeichnung im Rahmen der Messe

career@office am 26. September 2017 in Köln persönlich entgegennehmen. Eines der zum wiederholten Male ausgezeichneten Unternehmen ist Mapei in der Kategorie Büroartikelhersteller. „Serviceleistungen bieten dem Kunden häufig den entscheidenden Mehrwert“, sagt Marketingleiter Michael Kaiser-Uebelhoer. Umgekehrt seien sie für Unternehmen eine tolle Chance, sich von Mitbewerbern abzuheben – „gerade in Zeiten, in denen der Servicegedanke oft durch Automatisierungsmaßnahmen zu kurz kommt.“ Die ausgezeichneten Unternehmen dürfen sich über diesen Preis besonders freuen, immerhin ist es ein „Publikumspreis“, der von tatsächlichen Kunden und Anwendern vergeben wird und nicht von einer bewertenden Jury.

Weiterbilden, Netzwerken, Trends entdecken

Gewinner gab es im Übrigen am Tag der Auszeichnung jede Menge: Denn im Rahmen der career@office, Deutschlands einziger Karriere-Messe für Assistenz-Kräfte, konnten viele Besucher neue Erkenntnisse und Fachwissen dazugewinnen. „Ich bin zum ersten Mal hier und total erstaunt, dass es eine solche Veranstaltung nur für Sekretärinnen und Assistentin-

Save the Date

Merken Sie sich die nächsten Termine der career@office schon heute vor:

4.4.2018 career@office Hamburg

19.4.2018 career@office Frankfurt

21.9.2018 career@office München

10.10.2018 career@office Köln

Anmeldung ab Januar unter www.careeratoffice.de

nen gibt“, sagt eine Besucherin. In Vorträgen, Workshops und Einzelcoachings können Besucher genau die Themen auswählen, die zu ihrer aktuellen Arbeitssituation passen und sich nach dem Baukasten-Prinzip ihr Tagesprogramm zusammensetzen. Dabei ist es egal, ob sie nur die kostenlose Ausstellung besuchen oder ob sie einen Vortrag oder gleich mehrere Workshops besuchen wollen.

Bei der vergangenen Messe standen viele Zeichen auf Neuanfang: Nicht nur das Ambiente des Congress-Centrums Nord der Köln Messe war neu, sondern auch die Themen: Viele Workshops drehten sich rund um das Thema digitale Transfor-


BINECT

GESCHÄFTSPOST SHOWDOWN*
Ihr alter Prozess ist zu langsam**.
Zeit für Veränderung.

www.binct.de/showdown

*Gemäß einer Bitkom-Studie (2013) erhalten 81 % der Bundesbürger Rechnungen bevorzugt in Papierform.

**Nach einem DPAG-Rechenbeispiel (2017) benötigt ein Geschäftsbrief im Durchschnitt 2 Minuten und 12 Sekunden für manuelles Drucken, Falzen, Kuvertieren, Frankieren und Einliefern

mation und Digitalisierung. In den Pausen zwischen den Weiterbildungseinheiten informierten sich die Besucher an den 40 Ständen in der Ausstellung rund um die neuen Produkte und Dienstleistungen im Office. Dabei war das Interesse groß, weiß Sales Manager Michaela Rüsche, von TUI First Business Travel, die als Aussteller an der Messe teilnahm: „Das Thema Geschäftsreisen nimmt bei vielen Assistenzen großen Raum ein, umso wichtiger die kompetente Unterstützung durch ein Geschäftsreisebüro. Dabei wird das Thema Online buchen über ein eigenes Firmentool immer wichtiger“, sagt Rüsche. „Assistenzen sind die Schnittstelle zwischen Unternehmen, den Reisenden und uns als Geschäftsreisebüro. Sie müssen viele Anforderungen erfüllen, und schätzen schnelle Unterstützung durch unsere Reisebüroteams. Das gilt insbesondere bei komplizierten Reisen, abgelegenen Zielen und natürlich besonders bei Streiks, Flugstreichungen usw.“ Und komplexe Lösungen gibt es heutzutage längst nicht mehr nur im Bereich Geschäftsreise oder Event-Management. Übrigens: Wer den Termin im September verpasst hat, dem bieten sich in wenigen Wochen gleich mehrere Gelegenheiten, denn die neuen Termine der career@office stehen bereits fest (siehe Kasten Seite 55). ←

Annette Rempel, Redaktion

Der Servicewert „P“

Der vom Institut ServiceValue entwickelte Messwert „P“ soll Service unternehmens- und branchenübergreifend vergleichbar machen. Er steht für den Begriff „Partner“ und erfasst bei den Dienstleistern drei Kriterien:

- 1.) **Integration:** Wie gut passen die Serviceleistungen zu den eigenen Strukturen und Abläufen?
- 2.) **Befähigung:** Wie stark tragen die Serviceleistungen eines Dienstleisters zum Erfolg bei?
- 3.) **Zusatznutzen:** Schaffen die Service- und Zusatzleistungen eines Dienstleisters einen allgemeinen Mehrwert?

Diese drei Bestandteile werden zu einem ungewichteten Mittelwert zusammengefasst und ergeben den Servicewert „P“ als aussagekräftige Kennzahl. Der Servicewert P wird auf einer Skala von 0 bis 100 aufgezeigt. Werte über 60 können als „sehr gut“ interpretiert werden. In der aktuellen Umfrage wurden Unternehmen aus den folgenden Branchen beurteilt: Bürobearbeitung, Bürobearbeitung, Businesshotels, Fuhrpark- und Car-Management, Geschäftsreisedienstleister, Personaldienstleistungen, Paketdienstleister, Bewirtungsdienstleister, Kaffeevollautomatenhersteller.

Um die Anbieter aus den verschiedenen Branchen miteinander vergleichen zu können, wurde zur Ermittlung des individuellen Servicewertes ein Branchenkorrekturfaktor eingesetzt. Ansonsten hätten Branchen mit einem hohen erlebten Servicegrad, beispielsweise die Hotellerie, einen Vorteil gegenüber einem Hersteller von Büroartikeln. Der Branchenkorrekturfaktor errechnet sich als Abweichung der Branchennittelwerte zum Gesamtmittelwert aller Dienstleister.

Die ausgezeichneten Dienstleister		
Service-Champions im Office	Service-wert P	Branche
Steigenberger	70	Businesshotels
Secretary Plus Management Support GmbH	70	Personaldienstleister
UPS	70	Paketdienstleister
AMADEUS FIRE AG	69	Personaldienstleister
Best Western Hotels	68	Businesshotels
Radisson Deutschland	68	Businesshotels
Mappei-Organisationsmittel	68	Büroartikelhersteller
Melitta	67	Kaffeevollautomatenhersteller
Herlitz	67	Büroartikelhersteller
FRAMA Deutschland GmbH	67	Büroartikelhersteller
Coffenco International GmbH	67	Kaffeevollautomatenhersteller
HRG – Hogg Robinson Germany	67	Geschäftsreisedienstleister
Pullman Hotels Deutschland	66	Businesshotels
Apetito AG	65	Bewirtungsdienstleister
Fruiton GmbH	65	Bewirtungsdienstleister
jura	65	Kaffeevollautomatenhersteller
aveato	65	Bewirtungsdienstleister
Durable Hunke & Jochheim GmbH & Co. KG	65	Büroartikelhersteller
Carlson Wagonlit Travel (CWT)	64	Geschäftsreisedienstleister
Enterprise Autovermietung Deutschland GmbH	64	Fuhrpark- und Carmanagement
DIS AG	63	Personaldienstleister
Leonardo Hotels	63	Businesshotels
Schönherr	63	Büroartikelhändler
A.W. Faber-Castell Vertrieb GmbH	63	Büroartikelhersteller
Sodexo	63	Bewirtungsdienstleister
Hertz-Autovermietung GmbH	62	Fuhrpark- und Carmanagement
BCD Travel	62	Geschäftsreisedienstleister
fcm DER Travel Solutions	62	Geschäftsreisedienstleister
HRS – HOTEL RESERVATION SERVICE	61	Geschäftsreisedienstleister
Lyreco	61	Büroartikelhändler
Viking	61	Büroartikelhändler
AirPlus International	61	Geschäftsreisedienstleister
Staples	61	Büroartikelhändler
Office Discount	61	Büroartikelhändler
ALD Auto Leasing D GmbH	61	Fuhrpark- und Car-Management
SSI Schäfer Shop	60	Büroartikelhändler
SIXT Autovermietung AG	60	Fuhrpark- und Car-Management