

Company: Relias Learning GmbH, Berlin
Company Description: Relias, ein Unternehmen der Bertelsmann Education Group, ist führend im Bereich digitaler Fort- und Weiterbildungslösungen für das Gesundheits- und Sozialwesen. Als strategischer Partner unterstützen wir Einrichtungen dabei, Versorgungsqualität messbar zu verbessern, Haftungsrisiken zu minimieren und starke Teams aufzubauen.
Nomination Category: Kategorien im Bereich Kundenservice Awards
Nomination Sub Category: Abteilung des Jahres im Bereich Kundenservice
Nomination Title: Client Lifecycle Excellence – Relias macht Kunden zu Fans



1. Beschreiben Sie die Leistungen der nominierten Abteilung seit dem 1. Januar 2023, auf die Sie die Jury aufmerksam machen möchten (bis zu 250 Wörter):

Total 250 words used.

In einer Branche, die durch Standardisierung geprägt ist, verfolgt Relias einen alternativen Ansatz: persönlich, empathisch, mutig. Unser Ziel ist es, Kunden nicht nur zufriedenzustellen, sondern zu begeistern. Unsere **Abteilung Client Care** hat sich in den letzten zwei Jahren bedeutend verändert: Neue Strukturen, innovative Technologien und ein erweitertes Serviceangebot setzen heute Maßstäbe in Kundenbindung.

Professional Service hat 2024 basierend auf Kundenumfragen neue, bedarfsorientierte Services eingeführt, wie z.B. den Onboarding Service, der Aufgaben auf Kundenseite vollständig übernimmt. Das schafft spürbare Entlastung und gibt unseren Kunden vom ersten Tag an Sicherheit, Vertrauen und Motivation.

Client Success führte 2025 ein neues Segmentierungsmodell nach Unternehmensgröße und spezifischen Marktsegmenten ein, was zu gezielteren Kundeninteraktionen führt. Anders als in der Branche üblich agiert jeder Kunde ab 200 Mitarbeitenden mit einem festen Ansprechpartner, der regelmäßig proaktiv Kontakt aufnimmt, Business Reviews erstellt und individuell und situationsbezogen berät.

Customer Support hat 2024 innovative Kommunikationskanäle implementiert, darunter einen Chatbot und Live-Chats, um Anfragen effizienter zu bearbeiten, eine 24/7 Erreichbarkeit zu gewährleisten und schnelle Reaktionszeiten zu ermöglichen. Diese Innovationen stärken die Kundenzufriedenheit und die Effizienz im Support-Prozess.

Operation setzte zudem neue Maßstäbe in der digitalen Kundenkommunikation, indem es Webinare, Video-Tutorials und digitale User-Guides einführte. Dies fördert den Wissenstransfer und erhöht die Selbstwirksamkeit der User. Ergänzend schafft KI-gestützte Automatisierung Freiräume für persönlichen Service.

Ein Meilenstein: unser erstes Anwendertreffen 2024. Persönliche Begegnungen, echter Austausch, spürbares Vertrauen – ein Moment, der gezeigt hat, was uns ausmacht. In Kombination mit klaren Zielen und KPIs sowie teamübergreifender Zusammenarbeit setzen wir neue Maßstäbe in Kundenbeziehung und Effizienz.

2. Beschreiben Sie kurz die nominierte Abteilung: ihren Hintergrund und ihre bisherige Leistung (bis zu 200 Wörter):

Total 199 words used.

Seit über 8 Jahren steht die **Abteilung Client Care** für Nähe, Verlässlichkeit und echte Kundenzentrierung – individuell, persönlich und entlang des gesamten Customer Lifecycles. Die Abteilung ist in vier spezialisierte Teams gegliedert, die eines verbindet: der Anspruch, Beziehungen zu gestalten, die wirken.

Das **Professional Service Team** begleitet unsere Kunden bei der Einführung von Relias-Lösungen und stellt sicher, dass die Implementierungsprojekte an Kundenzielen, Stakeholder-Erwartungen, möglichen Risikofaktoren sowie Change-Management ausgerichtet sind und unterstützen beim Automatisieren von Prozessen, so dass die Nutzung unserer Lösungen effizient und effektiv ist.

Das **Client Success Team** begleitet unsere Kunden durch proaktive und regelmäßige Touchpoints bei der Nutzung unseres Produktportfolios, um gewünschte Kundenziele zu erreichen. Es agiert als internes Sprachrohr für Kundenbedarfe, verantwortet den Aufbau einer starken und langfristigen Kundenbeziehung und fördert so eine Partnerschaft, die nicht nur Bestand hat, sondern wächst.

Das **Customer Support** Team löst effizient die Herausforderungen von allen Lernenden unserer Lösungen. Dabei stehen eine schnelle Reaktionsgeschwindigkeit, eine hohe Erreichbarkeit sowie eine effektive Lösungsfindung im Fokus.

Seit 2023 schafft das **Operation Team** durch verständlichen, digitalen Content messbaren Mehrwert: Es verbessert die Kommunikation, stärkt das digitale Engagement und fördert eine positive Kundenerfahrung – mit aktuellen Produktinformationen und -updates sowie intuitiven Self-Service-Materialien über unsere externe Wissensdatenbank

3. Reichen Sie folgende Informationen online ein, um in diesen Kategorien teilzunehmen: Schriftliche Antworten auf die folgenden Fragen ODER ein Video von bis zu fünf (5) Minuten Länge, das alle diese Fragen beantwortet. Bitte wählen Sie eine Möglichkeit aus:

Schriftliche Beantwortung der Fragen

4. Wenn Sie ein bis zu fünf (5) Minuten langes Video einreichen, geben Sie bitte hier die URL des Videos ein ODER fügen Sie das Video über den obigen Link "Hinzufügen von Anhängen, Videos oder Links zu diesem Beitrag" Ihrer Nominierung bei, und laden Sie so eine Kopie Ihres Videos hoch. Wenn Sie schriftliche Antworten auf die Fragen für diese Kategorie einreichen, geben Sie diese in den entsprechenden Feldern unten ein.
5. Erklären Sie, warum die Leistungen, die Sie hervorgehoben haben, einzigartig oder bedeutsam sind. Wenn möglich, vergleichen Sie die Leistungen mit den Leistungen anderer Akteure Ihrer Branche und/oder mit der bisherigen Leistung des/der Nominierten (bis zu 250 Wörter).

Total 231 words used.

Relias unterscheidet sich durch eine konsequent kundenorientierte Ausrichtung, die über branchentypische Standards hinausgeht. Während viele Wettbewerber auf standardisierte Lösungen setzen, bietet Relias personalisierte Betreuung, die sich an konkreten und individuellen Kundenbedarfen orientiert, um maßgeschneiderte Lösungen bereitzustellen.

Professional Service hebt sich durch den kundenorientierten Implementierungsprozess und neuer Dienstleistungen hervor, die direkt auf Kundenbedarfe basieren. Diese bedarfsorientierte Herangehensweise übertrifft die branchenüblichen Standards deutlich – belegt durch einen Customer Onboarding Score von 100%.

Die Reorganisation im **Client Success** Team, welches personalisierte und maßgeschneiderte Kundeninteraktionen ermöglicht, die in dieser Branche selten mit dieser Effizienz und Tiefe umgesetzt werden, unterstreicht den kundenzentrierten Ansatz. Die Kunden-Abwanderungsrate liegt bei unter 10% - ein klarer Indikator für starke, langfristige Kundenbeziehungen.

Customer Support setzt neue Kommunikationsstandards. Mit Chatbots, Live-Chats, die u. a. eine 24/7 Erreichbarkeit gewährleisten, werden Supportprozesse beschleunigt und individuell gestaltet. Ein Case Deflection Score von ca. 25% zeigt die Wirksamkeit dieser innovativen Kommunikationskanäle.

Operation stärkt durch digitale Wissenstransfer-Materialien wie Newsletter, Mailings, Webinare, Video-Tutorials und digitale User-Guides nicht nur das Self-Service Engagement, sondern reduziert aktiv Supportbedarf. Webinare erreichen durchschnittlich eine Teilnahmequote von 80 % und 4,3 von 5 Sternen. Die User-Guides erhalten 93 % Zustimmung.

Die klare Orientierung an messbaren KPIs wie CSAT „4.8 von 5“ und NPS „30“ unterstreicht die Qualität unserer Leistungen und belegt die Wirksamkeit unseres Ansatzes. Solche ganzheitlichen Maßnahmen machen uns nicht nur effektiver, sondern positionieren uns als vertrauensvoller Partner in der Branche.

6. Optional: Verweisen Sie auf alle Anhänge mit Zusatzmaterialien in dieser Nominierung und erklären Sie, wie diese Ihre Aussagen, die Sie in der Beantwortung der vorangegangenen Fragen getroffen haben, unterstützen (bis zu 250 Wörter).

Total 249 words used.

Relias setzt mit seinen vielseitigen, skalierbaren Lösungen neue Maßstäbe in unserer Branche. Die Unternehmenswebsite veranschaulicht, wie individuell anpassbare Angebote gezielt auf die spezifischen Anforderungen verschiedenster Kundensegmente zugeschnitten werden. Authentische Kundenzitate belegen dabei die Wirksamkeit und hohe Qualität der Leistungen – insbesondere den persönlichen, proaktiven und bedarfsorientierten Ansatz von **Client Care**.

URL: Relias-Website

Die zahlreichen positiven Rückmeldungen unterstreichen die Stärke von der Abteilung **Client Care**: eine individuelle Betreuung, die weit über Branchenniveau hinausgeht. Besonders der persönliche Kontakt, die Erreichbarkeit und die maßgeschneiderte Begleitung entlang des gesamten Customer Lifecycles werden wiederholt hervorgehoben.

URL: Referenzen
PDF: Screenshots von Referenzen

Zur transparenten Darstellung von Kundenzufriedenheit werden Kennzahlen wie der Net Promoter Score (NPS) und der Customer Satisfaction Score (CSAT) offen kommuniziert. Diese belegen eindrucksvoll, dass **Client Care** branchenübliche Benchmarks nicht nur erreicht, sondern übertrifft. Ein weiterer Beleg für diese Exzellenz sind die Fachbeiträge von Relias und der Charité im *Springer Verlag*, der das effektive Onboarding als Best Practice hervorhebt, sowie von der Einrichtung Dr. Fontheim im Magazin *Health&Care Management*, der die Begleitung von Client Care während und nach der Implementierung als klaren Vorteil beschreibt.

PDF: Screenshots Kennzahlen
URL: Springer Verlag_HCM Fachartikel

Das Anwendertreffen 2024 unterstreicht eindrucksvoll Relias’ tiefes Engagement für echte Kundennähe: Der persönliche Austausch mit Kunden – begleitet von einem Video und Blogbeitrag – macht Relias’ Führungsrolle bei der Förderung von Gemeinschaft und Innovation in der Branche sichtbar. Die vorgestellten Praxisbeispiele, Erfahrungsberichte und Dialogformate haben nicht nur bestehende Partnerschaften gestärkt, sondern neue Impulse für kollaboratives Lernen und nachhaltige Weiterentwicklung gesetzt.

URL: Relias-Anwendertreffen

7. Optional, aber dringend empfohlen: Laden Sie zusätzliche Dateien und Webadressen hoch, um Ihre Nominierung zu belegen und um der Jury weitere relevante Informationen zu geben. Bspw. Planungsunterlagen, Presseausschnitte, Arbeitsproben, Fotos, Videoclips usw.

Attachments/Videos/Links:

[Client Lifecycle Excellence – Relias macht Kunden zu Fans](#)

[REDACTED FOR PUBLICATION]