

Servicequalität zuverlässig messen

Service-Hotlines und Servicecenter haben sich als die Kontaktstelle zwischen Unternehmen und Kunden etabliert. Entsprechend wichtig ist es, eine hohe Qualität der Kunden- und Interessentenbetreuung zu gewährleisten und dauerhaft sicher zu stellen. Dabei hilft Ihnen C³.

Kundenkontakte finden über **Service-Hotlines** oder **Kunden-Service-Center** sowie über (Telefon-) Verkäufer/ Berater statt. Gute wie schlechte Leistungen der hier tätigen Personen werden direkt dem Unternehmen zugerechnet.

Bei unseren Kundenbefragungen zeigt sich leider immer wieder, dass die **Erwartungen der Kunden/ Interessenten häufig nicht erfüllt** werden, d.h. Erreichbarkeit, Kunden- und Lösungsorientierung stark schwanken. Gründe hierfür können auf der Seite der Mitarbeiter/Innen bestehen, aber auch strukturelle oder technische Probleme können hierfür ursächlich sein.

Eine rein **technisch basierte Qualitätskontrolle** gibt kaum Hinweise auf die wirkliche und die vom Kunden **wahrgenommene Servicequalität**. Die daher häufig durchgeführten Kundenbefragungen bilden zwar die Zufriedenheit der Anrufer in verschiedenen Dimensionen ab, lassen jedoch kaum Rückschlüsse auf Ursachen und konkrete Optimierungspotenziale zu. Mystery Calling als weitere Ergänzung spiegelt den Ist-Prozess gegen den Soll-Prozess und meldet Abweichungen. In wie weit sich diese Abweichungen auf die Kundenzufriedenheit auswirken,

kann Mystery Calling nicht beantworten. Ein brauchbares Bild hinsichtlich einer Ursachen-Wirkungsanalyse und der Ableitung konkreter Maßnahmen entsteht aus der Verzahnung der Messinstrumente. Deshalb hat SKOPOS für seine Kunden ein ganzheitliches Instrument zur **Messung der Qualität von Kundenschnittstellen** entwickelt: das Tool **C³**.

Bestehend aus den drei Modulen

- Mystery Calls/ Visits
- Day after Calls
- Mitarbeiterbefragungen

kann das Instrument auch durch technische Performancekennziffern ergänzt werden. Auf diese Weise erhalten Sie einen 360° Blick auf die Performance Ihres Service Centers bzw. Ihrer Verkäufer/ Berater.

C³-Modul Mystery Calls

Basierend auf Szenarien, die sich an den realen Anfragetypen von Kunden und Interessenten orientieren, werden Testanrufe durchgeführt und deren Ergebnisse nach objektiven Maßstäben bewertet. Das Testvolumen wird hierbei individuell auf das tatsächliche Volumen angepasst. SKOPOS hat bereits für viele namhafte Unternehmen derartige Untersuchungen mit unterschiedlichen Projektdesigns durchgeführt.

C³ - Qualitätsmessung von Kundenschnittstellen

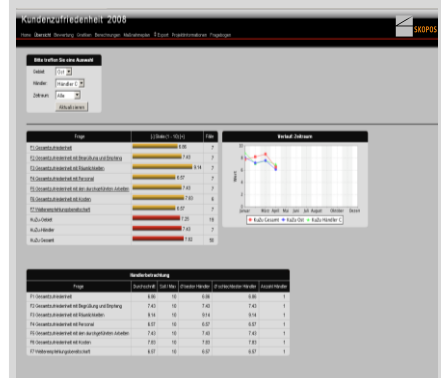
Überblick:

Mystery Calls/ Visits: Testanrufe/ Testkäufe oder Testberatungen als eigenständiges Projekt oder als Modul von C³.

Day after Calls: Kontaktbezogene Kundenzufriedenheitsbefragung als eigenständiges Projekt oder als Modul von C³.

Mitarbeiterbefragung: Themenbezogene Mitarbeiterbefragung als eigenständiges Projekt oder als Modul von C³.

Im Rahmen von C³ führt SKOPOS die Ergebnisse aus den drei Modulen derart zusammen, dass Sie schnell und in aggregierter Form einen aktuellen Überblick über die Qualität der Kundenschnittstellen erhalten. Hierfür stellen wir Ihnen ein Online-Reporting zur Verfügung, das Sie auf Wunsch mit den tagesaktuellen Ergebnissen versorgt (s. Abb.):



Per Rechtevergabe können Sie Ergebnisse oder auch nur Teile der Ergebnisse für Teamleiter oder andere Abteilungen im Unternehmen freischalten.

SKOPOS führt die einzelnen Projekte für Sie durch oder übernimmt von Ihnen gelieferte Daten.

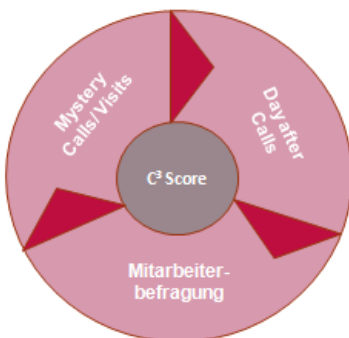
C³-Modul Day after Calls

Bei diesem Modul werden Kunden und Interessenten, die tatsächlich angerufen haben, einen Tag nach ihrem Kontakt zu ihrem subjektiven Empfinden, ihren Eindrücken und der Zufriedenheit mit dem Ergebnis des Kontakts befragt. Die Befragung erfolgt über das SKOPOS-eigene Telefonstudio und unterliegt somit täglichen Qualitätskontrollen.

C³-Modul Mitarbeiterbefragung

Unsere Projekte im Bereich Prozessevaluation haben wiederholt gezeigt, dass der fruchtbarste Input von den Mitarbeitern kam, die tagtäglich mit diesen Prozessen arbeiten. Dieses Wissen soll durch das Modul Mitarbeiterbefragung gehoben werden und zur Optimierung der Prozesse im Tagesgeschäft beitragen.

Die C³ -Module können einzeln, sinnvoller Weise aber auch gemeinsam eingesetzt werden. Sie ermitteln hierdurch den Status der Servicequalität und identifizieren Key Performance Indikatoren (KPIs), die die Servicequalität beeinflussen.



Bei kontinuierlichem Einsatz überwacht C³ die KPIs und meldet Abweichungen innerhalb definierter

Schwellenwerte anhand einer Ampelfunktion. Detailansichten zeigen auf, wann und in welchem Bereich es Abweichungen gab.

Ein **managementorientiertes Online-Reporting** (s. Abb. S. 1, re.) stellt sicher, dass Sie die identifizierten Key Performance Indikatoren stets im Blick haben und Sie – sofern die Ergebnisse es nötig machen – schnell an den relevanten Stellen reagieren können.

Ihr Nutzen

Managen und entwickeln Sie Ihre Performance. Zeigen Sie Ihren Mitarbeitern, wie gut sie arbeiten und liefern Sie sich und ihnen eine Grundlage, auf deren Basis Sie den gemeinsamen Weg zum „Wir werden noch besser“ definieren können. Ihre Mitarbeiter kontaktieren das Wertvollste, das Sie haben – Ihre (potenziellen) Kunden. Sie erhalten von uns die Rückkopplung, in welcher Qualität dies geschieht und können hierdurch gegensteuern.

Profitieren Sie durch Einsatz von C³

- ... als Monitoring- und Managementsystem,
- ... als Qualitätsnachweis,
- ... durch höhere Transparenz,
- ... durch internen Wissenstransfer,
- durch den Imagegewinn,
- ... durch die Identifizierung der „Qualitäts-Stellschrauben“.

Sprechen Sie uns auf die zahlreichen Möglichkeiten an und wir finden gemeinsam die für Sie passende Lösung!

Informationen zur SKOPOS GROUP

Im Zusammenspiel von Marktforschern, Branchenspezialisten, Marketing- und Vertriebsberatern bietet die SKOPOS GROUP ganzheitliche Lösungen aus einer Hand – von der Fragestellung bis zur Umsetzung.

POS Performance Management ist ein Geschäftsbereich der SKOPOS NEXT.

SKOPOS NEXT GmbH & Co. KG

Lösungen für Marketing und Vertrieb, umsetzungsorientierte Forschung und Beratung.

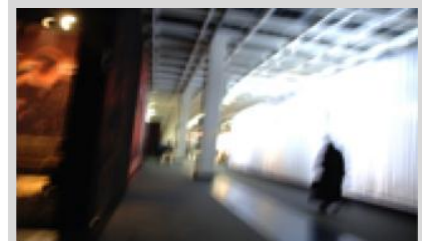
SKOPOS Research GmbH & Co. KG

Full Service Marktforschungsinstitut, Ad hoc Forschung, eigenes CATI Studio

ODC Services GmbH

Online Access Panel “Opinion People”

SKOPOS Ltd. (UK)



SKOPOS NEXT GmbH & Co. KG

Hans-Böckler-Str. 163
50354 Hürth
Germany
Fon: +49 (0) 2233 9988-660
Fax: +49 (0) 2233 9988-699
www.skopos-next.de
info@skopos-next.de

Ihr Ansprechpartner:

Dipl.-Soz. Marcus Dreyer
Managing Director
Fon: +49 (0) 2233 9988-660
marcus.dreyer@skopos-next.de