

Servicequalität wird der Treiber erfolgreicher Unternehmen

Servicequalität über alle Qualitätssicherungsmaßnahmen ist mit dem QualityManager System der opti-serv realtime steuerbar

Die wachsenden Serviceeinheiten deutscher Unternehmen beschäftigen sich bereits seit längerem intensiv mit dem Spannungsfeld von Produktivität, Qualität und Kosten, um dem immensen Preisdruck gerecht zu werden.



Klaus Graf
Geschäftsführer
opti-serv Unter-
nehmensberatung
für Servicemanage-
ment, Bruchsal

Interne und externe Customer Service Center stehen daher in einem permanenten Wettbewerb, sowohl aus Produktivitäts- als auch aus Qualitätssicht. In vielen Branchen ist bereits heute die geleistete Servicequalität das einzige Differenzierungsmerkmal zum Wettbewerb. Umso verwunderlicher ist es, dass bestehende Kennzahlensysteme auch heute noch stark auf reine Produktivitätskennzahlen ausgerichtet sind. Fragen sie ihre Serviceverantwortlichen nach der Erreichbarkeit einer Hotline der letzten zwei Stunden, und er kennt die Antwort. Fragen sie ihn nach der Qualität der Beantwortung, und er zuckt mit den Schultern.

Fehlt die Qualitätsstrategie?

Wie in anderen Bereichen auch ist die Frage maßgeblich: welche Qualität soll es sein und wie wird sie realisiert?

Entgegen dem Trend vertreten wir bei opti-serv die Meinung, dass die Erträge durch erlebbare Servicequalität dauerhaft höher sind, als die Kosten für deren Implementierung. Heutige Praxiserfahrungen zeigen, wie sich kreative Customer Care Ansätze auf die Kundenloyalität und Kundenwerte (Customer Lifetime Value) auswirken.

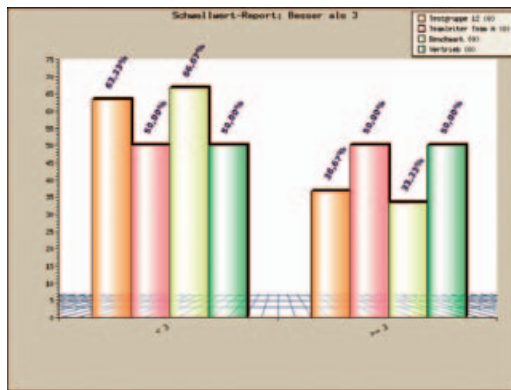
Ohne Konzept geht es nicht

Wir kennen heute kein großes Serviceunternehmen mit großen Customer-Care-Centern, welches nicht auch eine Vielzahl diverser Qualitätsmaßnahmen durchführt: von Side-by-side-Coaching über Silent-Monitoring bis hin zu Stichprobenerhebungen, Zufriedenheitschecks per E-Mail, automatisierten oder manuell Kundennachbefragungen.

Die große Herausforderung liegt in der Definition, Standardisierung und Parameterisierung der Qualitätskriterien, deren Zuordnung und Abbildung in den einzelnen Qualitätsmaßnahmen sowie deren Zusammenführung in einem einheitlichen System. Diese grundsätzlichen Definitionen unterstützen dann auch bestmöglich den Prozess etwaiger Zertifizierungen.

Qualität ist Realtime messbar

In den letzten 24 Monaten geht der Trend durchgängig in Richtung beweisbare Qualität aus Kundensicht. Die Ergebnisse aller Qualitätsmaßnahmen werden direkt und online miteinander verglichen. Das Benchmarking der Outsourcing-Dienstleister und internen Standorte/Center findet auf Basis der Qualitätskriterien und den vereinbarten Bonus-Malus Regelungen statt.



Schwellwert Reporting

Die Serviceeinheiten erhalten ihre Qualitätswerte im 15-Minuten-Takt. Die Qualitätssicherung erfolgt damit ebenso Realtime wie die Performance- und Workflow-Steuerung. Alle Auswertungen und Reports sind frei nach den Unternehmensbedürfnissen gestaltet und flexibel anpassbar.

Verderben viele Köche den Brei?

Die Hercules-Aufgabe besteht in der Integration der unterschiedlichen Unternehmensbereiche Marketing, Vertrieb und Kundenservice. Zudem besteht die Herausforderung in der Harmonisierung der abzubildenden Qualitätssysteme und -systematiken. aus Personal-, IT- und Operationssicht.

Praktiker für die Praxis

Die Vorgehensweise der opti-serv in der Beratung, Konzeption und Implementierung hat sich in vielen Projekten bewährt. Praxiserfahrene Berater

führen innerhalb kürzester Zeit zu signifikanten Ergebnissen in der Wahrnehmung der Qualität aus Kundensicht. Unsere Auftraggeber behalten durch die hohe Integrationsfähigkeit der Systematik ihre bestehenden Maßnahmen und Systeme. Die Zusammenführung, sowohl aus technischer als auch aus organisatorischer Sicht, führt schnell zu messbaren Ergebnissen. Die Investitionen rechnen sich innerhalb kurzer Zeit durch deutlich reduzierte Schulungskosten in Call Center und Vertrieb, einer schlanken Administration und höherer Kundenzufriedenheit.

Kundenstimme

„Unsere gemeinsam mit opti-serv umgesetzte Qualitätssystematik verschafft uns jederzeit einen Dienstleister übergreifenden neutralen Blick auf die Qualität unserer Serviceprozesse und minimiert unsere administrativen Aufwände.“

Dr. Marie Christine Götz von E-wie-Einfach

Der Kunde dankt es Ihnen

Erfolgsbeispiele:

- Telekommunikation: Erhöhung des Customer Life Time Value (von 25 Monaten > 36 Monate).
- Energie: Erhöhung der Kundenzufriedenheit bei gleichbleibenden Servicekosten von befriedigend (3,1) auf gut (2,15).
- Finance: Verbesserung im Serviceranking von Platz 14 auf Platz 2 aus Kundensicht, bei gleichzeitiger Senkung der Schulungskosten um 40%.
- Automotive: Europaweite Standardisierung der Kriterien und Einführung eines Zielmanagements auf Basis einheitlicher Qualitätsstandards.



**opti-serv Unternehmensberatung
für Servicemanagement GmbH**

Werner-von-Siemens-Str. 2-6
76646 Bruchsal

T +49 (0) 72 51/36 67 53
F +49 (0) 72 51/93 25 8-1 19

Ansprechpartner: Klaus Graf
graf@opti-serv.de

www.opti-serv.de