

Der Ansatzpunkt

Call-Center sind eine wichtige Schnittstelle im Kundendialog. Die mit dem Call-Center gemachten Erfahrungen beeinflussen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Für die Qualitätssicherung ist neben technisch orientierten Kennziffern der subjektive Eindruck der Kunden von großer Bedeutung.

Entscheidende Kriterien sind dabei...

- ➔ ... die Serviceorientierung der Agents.
- ➔ ... die Beratungsqualität der Agents.
- ➔ ... die Erreichbarkeit des CallCenters.

Allerdings verblasst schon nach wenigen Tagen die detaillierte Erinnerung an den Kontakt, so dass nur noch der Gesamteindruck zu ermitteln ist.

Dadurch ist es nicht mehr möglich, ein differenziertes Urteil über die CallCenter Leistung zu erhalten.

Das Produkt

conAUDIT ist das Modul zur detaillierten Messung der Kundenzufriedenheit mit dem Call-Center.

Mit conAUDIT steht ein Instrument zu Verfügung, das...

- ➔ ... die Kundenwahrnehmung widerspiegelt.
- ➔ ... den Fokus auf den Berater richtet.
- ➔ ... schnelle Ergebnisse liefert.
- ➔ ... ein kontinuierliches Reporting ermöglicht.
- ➔ ... Eindrücke misst, solange sie noch frisch sind.

Ihr Nutzen

conAUDIT identifiziert Stärken und Schwächen der aktuellen Call-Center Performance.

conAUDIT zeigt Trainings- und Schulungsbedarf auf.

conAUDIT ist die Grundlage für eine zeitnahe Reaktion auf akute Problemfelder.

conAUDIT ermöglicht den Vergleich verschiedener Call-Center.

conAUDIT liefert Benchmarks für Zielvereinbarungen.

Unsere Leistung

conAUDIT umfasst folgende Leistungen:

- ➔ Standardisierter Fragebogen.
- ➔ Durchführung von telefonischen Kurzinterviews.
- ➔ Bereitstellung der Daten im Online-Kundenportal.
- ➔ Monatliche Aufbereitung der Ergebnisse mit Management Summary.

Weitere Informationen