



Service Excellence Cockpit

Roundtables @ CC-Club

Ergebnisse 2017



Benchmarking in Kundenservice in 2 Minuten erklärt

Funktionsweise und Nutzen des Service Excellence Cockpits

WAS SIND DIE VORTEILE?

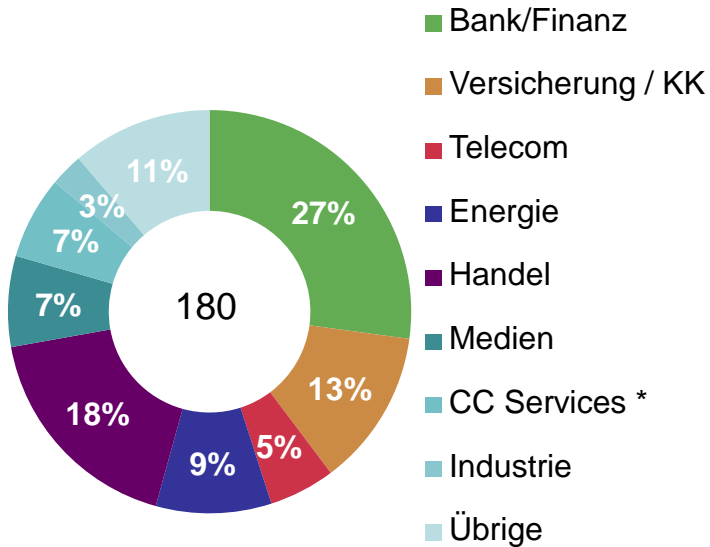


Link zum Erklärvideo: <https://www.youtube.com/watch?v=JBTCBspcYeg&t=2s>

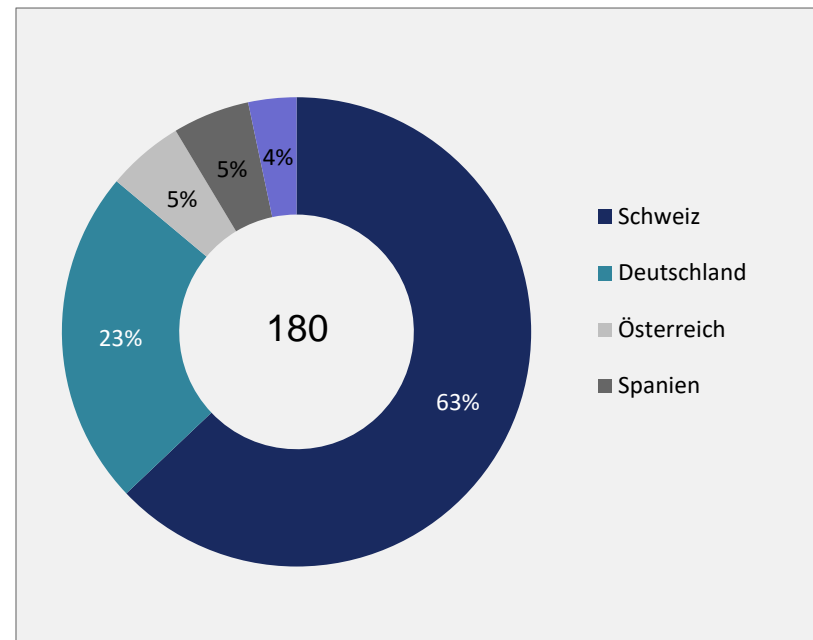
Im 2017 haben 180 Firmen aus verschiedenen Branchen an der Umfrage teilgenommen

Teilnehmer der Umfragen 2017

Teilnehmer der Umfrage 2017



Teilnehmer der Umfrage 2017



* Contact Center Services

Die Themenbereiche für ein Benchmarking mit dem Service Excellence Cockpit



Inhalt

Allgemein



KPIs zu Standort, Sprachen, Art des Service, Öffnungszeiten und Zielen

Qualität



KPIs zu Zertifikaten, Prozess und Qualitätsmanagement

Prozesse / Technologie



KPIs zu eingesetzten Kanälen je Prozess, mit Volumina. Toolunterstützung wie Personaleinsatzplanung und Lastenausgleich, IVR, Spracherkennung etc.

Mitarbeiter



KPIs zu Anzahl und Struktur der Mitarbeiter, Anstellungsverhältnis, Salär, Rekrutierung, Ausbildung, Entwicklung, Fluktuation, Mitarbeiterbeurteilung und Mitarbeiterzufriedenheit

Effizienz



KPIs zum Service Level, First Contact Resolution, Einsatz von Self Service, Kosten, Outsourcing

Kunden

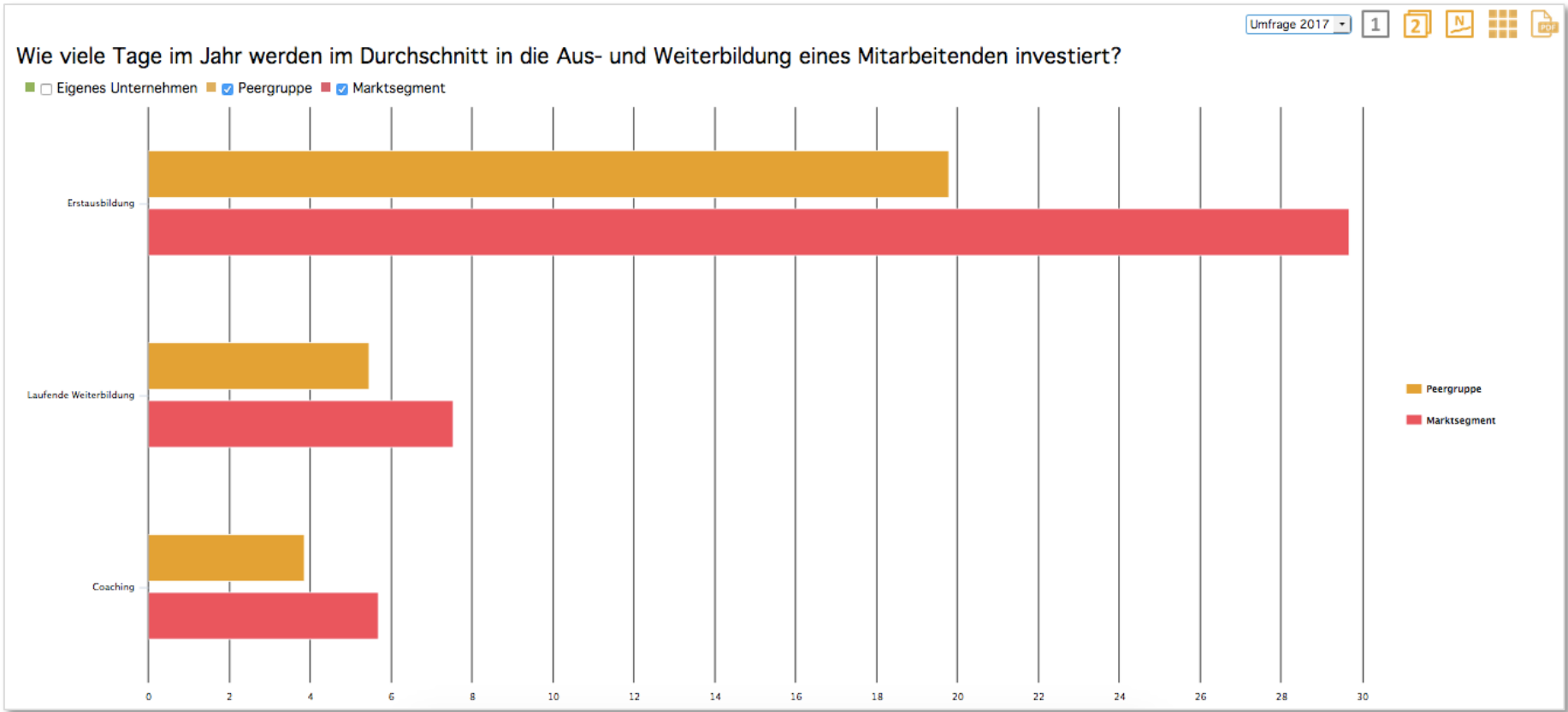


KPIs zur Kundenzufriedenheit und Reklamationsmanagement wie NPS, CES etc.

Aus- und Weiterbildung



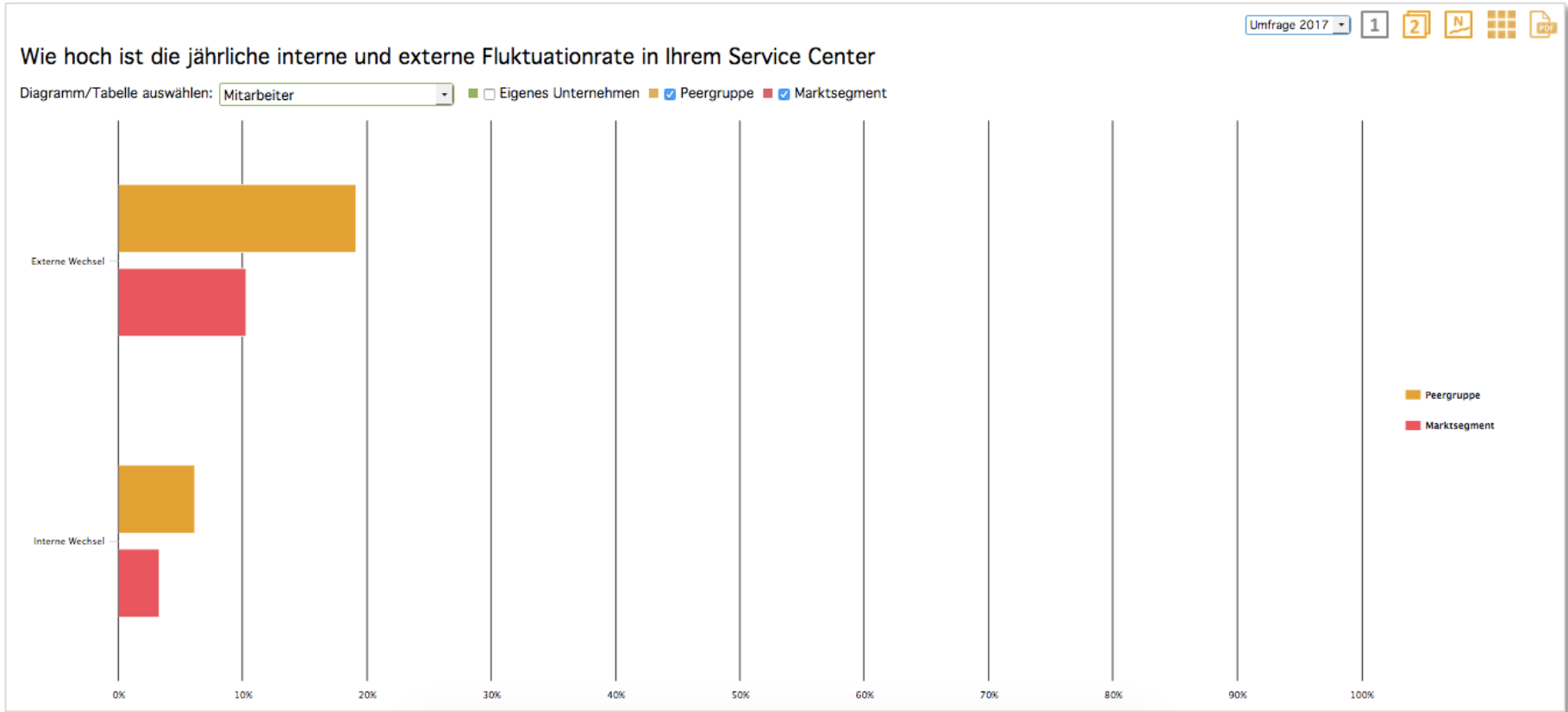
Ergebnisse 2017



Peergruppe: Branche Handel

Marktsegment: Deutschland

Ergebnisse 2017

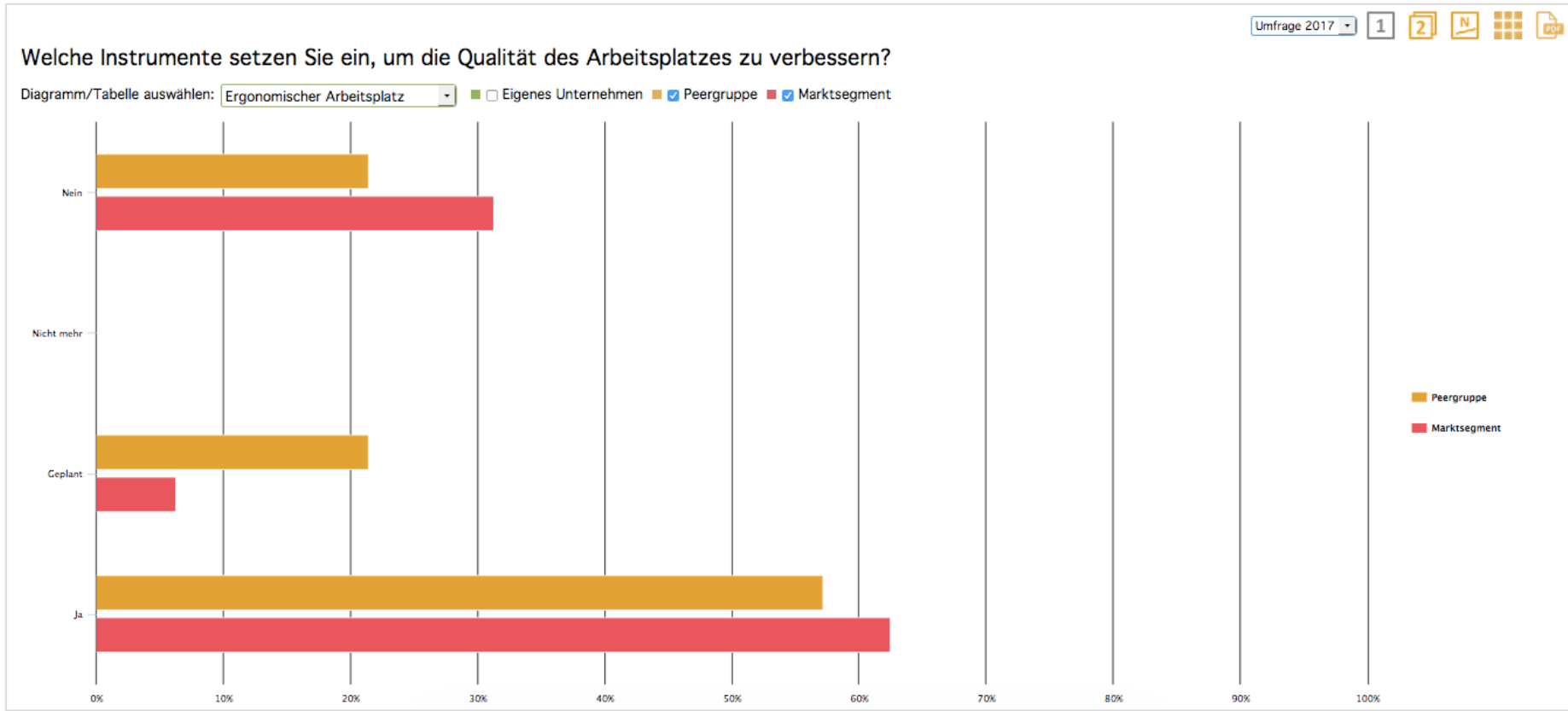


Peergruppe: Branche Handel

Marktsegment: Deutschland

Ergonomische Arbeitsplätze

Ergebnisse 2017



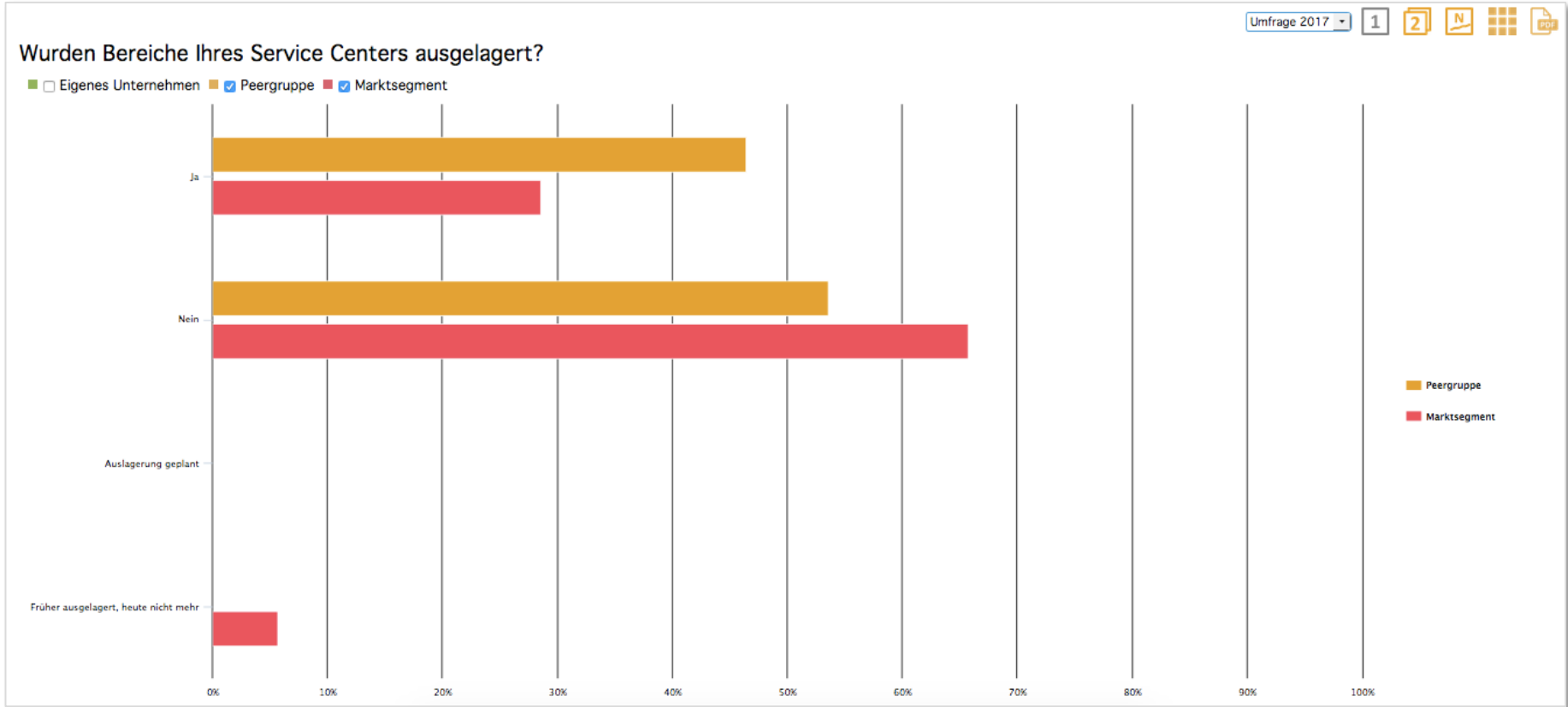
Peergruppe: Branche Handel

Marktsegment: Deutschland

Outsourcing



Ergebnisse 2017



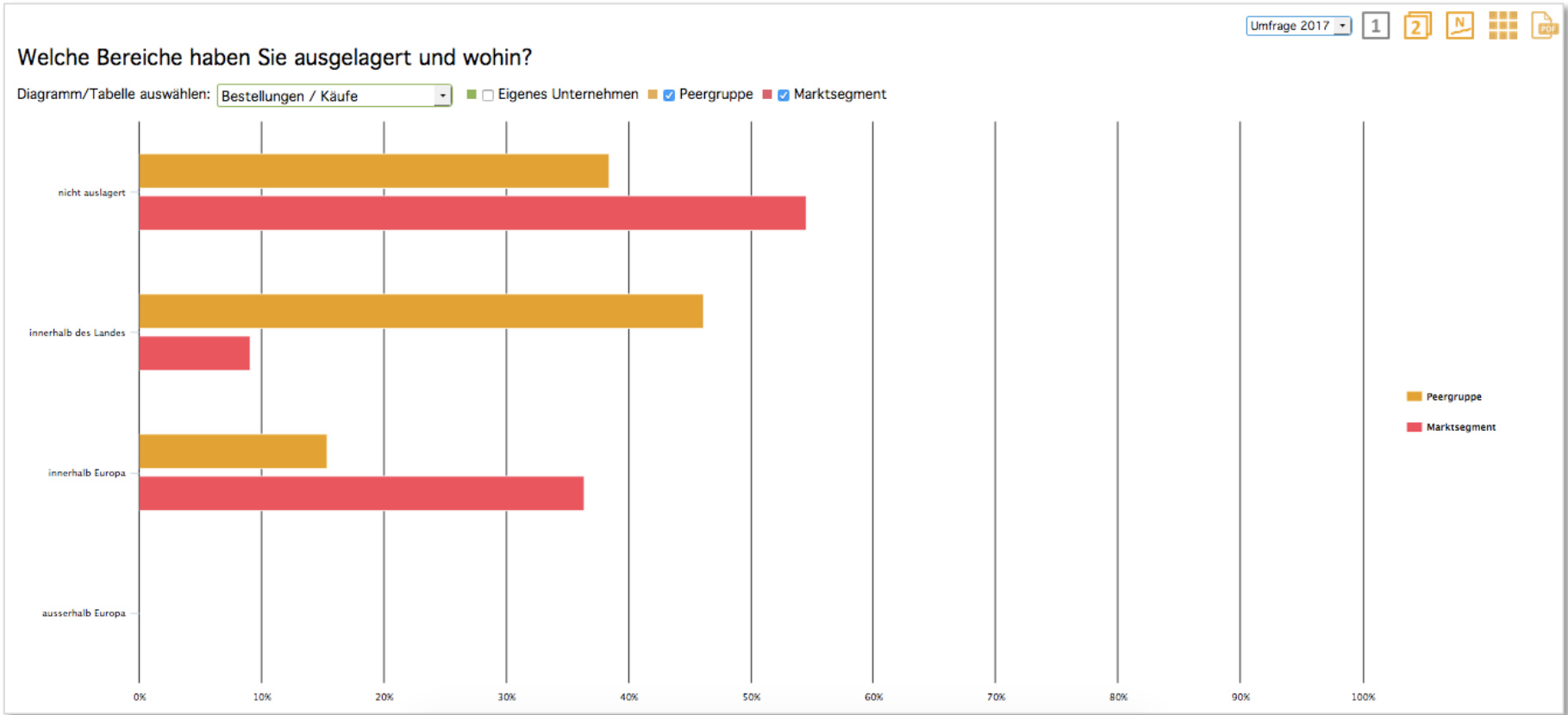
Peergruppe: Branche Handel

Marktsegment: Deutschland

Outsourcing vom Bestellungsprozess



Ergebnisse 2017



Peergruppe: Branche Handel

Marktsegment: Deutschland

Kontakt



Service Excellence Cockpit

Crystal Benchmark AG
Gessnerallee 38a
8001 Zürich
Tel. 044 350 13 22

info@service-excellence-cockpit.ch

www.service-excellence-cockpit.org

