



KAND4U: MIT DEN AUGEN DES KUNDEN



Die größte Community
für Call- & Contact Center



[Personal](#)



[Der CLUB](#)



[Know How](#)





KPI - Timeline

2018

• Einrichtung Quantitativer KPI

- FCR
- Lösungsrate
- Transferrate

• Grundlagen aufbauen

- AHT
- CES

Q1

- Gruppenleiter werden auf die Umsetzung von QM KPI geschult

Grundlagen für die ausgewählten KPI festlegen

- Was wird gemessen
- Wie wird gemessen
- Welche Faktoren werden berücksichtigt

1. Ergebnis Quantität

- FCR
- Lösungsrate
- Transferrate

Q2

Erweiterung Quantität

- AHT
- CES

1. Messung qualitative KPI

- Kundenbefragung
- Mystery Calls
- Coaching Ergebnisse

- Überprüfung der KPI
- KVP Maßnahmen definieren

2. Ergebnis Quantität

- FCR
- Lösungsrate
- Transferrate

Q3

Erweiterung Quantität

- AHT
- CES

3. Messung qualitative KPI

- Kundenbefragung
- Mystery Calls
- Coaching Ergebnisse

- Überprüfung der KPI
- KVP Maßnahmen definieren

3. Ergebnis Quantität

- FCR
- Lösungsrate
- Transferrate

Q4

Erweiterung Quantität

- AHT
- CES

4. Messung qualitative KPI

- Kundenbefragung
- Mystery Calls
- Coaching Ergebnisse

- Überprüfung der KPI
- KVP Maßnahmen definieren

Veränderungen durch KANO

Ticket Anzahl
verdoppelt

NPS in 6
Monaten von
13 auf 22
gesteigert

Effizienz-
steigerung um
30%

Customer
Effort Score
otimiert

Up- and
Crossselling in
12 Monaten
um 15%
gesteigert



Und wann legen wir los?

KAND4U
Kiefernweg 12
64319 Pfungstadt
+49 (0) 6157 85 02 46
info@kano4u.com
www.KAND4U.com