



SERVICE-CENTER

FUNKTIONIERENDE ABLÄUFE MACHEN DEN UNTERSCHIED

Im Service-Center laufen alle Kontaktkanäle zusammen: Internet-Services, Schriftverkehr, mobile Dienste und der direkte Telefonkontakt. Eine gute Koordination der Abläufe ist entscheidend für kundenfreundlichen Service und eine effiziente Fallbearbeitung. Dies gilt im Außenkontakt genauso wie für unternehmensinterne Dienste. Funktionierende Abläufe in Service-Centern und eine Steuerung mittels strategischer Kennzahlen – wie z.B. Kosteneffizienz, Zuverlässigkeit, Skalierbarkeit und Verfügbarkeit – spiegeln sich direkt in der guten Servicequalität wider. Dies ist ein maßgeblicher Faktor für die erfolgreiche Kundeninteraktion.

Das Fraunhofer IAO betrachtet Service-Center sowohl aus der Perspektive des Kundennutzens als auch des betrieblichen Nutzens und unterstützt sie bei Fragen zur Prozessoptimierung, Rentabilitätssteigerung und Qualitätssicherung. Folgende Themenbereiche werden abgedeckt:

Service-Center als Schaltstelle eines Multi-Channel-Angebots

Service-Center bieten die Chance, die Vorteile verschiedener Kundenkontaktkanäle zu integrieren und somit ein umfassendes Multi-Channel-Angebot zu schaffen. Gleichzeitig gilt es, Service-Levels innerhalb der verschiedenen Interaktionskanäle zu harmonisieren und unter den Service-Center-Mitarbeitern eine gleichmäßige Auslastung zu schaffen.

Das Fraunhofer IAO unterstützt bei folgenden Aufgaben:

- Bestimmung von Key Performance Indicators (KPIs) und Monitoring zur operativen Steuerung
- Qualitätsmanagement – Evaluation der Servicequalität durch Auswertung der verschiedenen Kundenkontaktkanäle
- Einführung und Einsatz von Sprachdialogsystemen (IVR)

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Ansprechpartner

Micha Block
Telefon +49 711 970-2318
micha.block@iao.fraunhofer.de

Wolfgang Beinhauer
Telefon +49 711 970-2376
wolfgang.beinhauer@iao.fraunhofer.de

www.hci.iao.fraunhofer.de
www.ikt.iao.fraunhofer.de

- Effiziente Services für den Außendienst
- Ausbau der Kundenkontaktkanäle durch moderne Kommunikationsformen

Service-Center auf dem Prüfstand

Controlling und Steuerung gewinnen für moderne Service-Center zunehmend an Bedeutung bzw. sind mittlerweile weitgehend unverzichtbar. Mittels Methoden zur Messung von Key Performance Indicators (KPIs) können betriebliche Kennzahlen für eine strategische Steuerung und Ausrichtung der Service-Center genutzt werden. Diese helfen dabei die Qualität der Serviceleistung zu überwachen und damit insbesondere die Kundenzufriedenheit stetig zu steigern. Ein Benchmarking hilft zudem, die Leistung eines Service-Centers über einen festgelegten Zeitraum zu überwachen und mit anderen Service-Centern vergleichbar zu machen. Funktionierende Abläufe machen den Unterschied.

Das Fraunhofer IAO unterstützt bei folgenden Aufgaben:

- Evaluation und Optimierung von Messmethoden (gemessene vs. gefühlte Erreichbarkeit)
- Key Performance Indicators (KPIs) und Monitoring zur strategischen Steuerung
- Ergonomie und Leistung der IT-Systeme
- Arbeitsverteilung und Routing der Eingänge
- Digitaler Gesamtworkflow – Betrachtung des Workflows und der internen Arbeitsprozesse

Service-Center aus Kundensicht

Kunden haben hohe Erwartungen und Ansprüche an die Qualität und Verfügbarkeit von modernen Service-Centern. Umso wichtiger ist es, seine Kunden kennenzulernen und zielgerichtet auf ihre Anfor-

derungen und Bedürfnisse einzugehen. Zusätzlich lassen sich weitere Kontaktkanäle – beispielsweise »Online Service-Center« – ideal komplementär zur telefonischen Betreuung des Kunden nutzen, womit die Servicequalität und damit auch der Nutzen für den Kunden um ein Vielfaches verbessert werden kann. Eine optimale Kundenbetreuung bei möglichst geringem Aufwand ist das anzustrebende Ziel.

Das Fraunhofer IAO unterstützt bei folgenden Aufgaben:

- Konsolidierung der Servicerrufnummern und Servicezeiten
- Nutzung und Optimierung der Internetpräsenzen
- Self-Service-Portal für Kunden zur Entlastung der Service-Center

