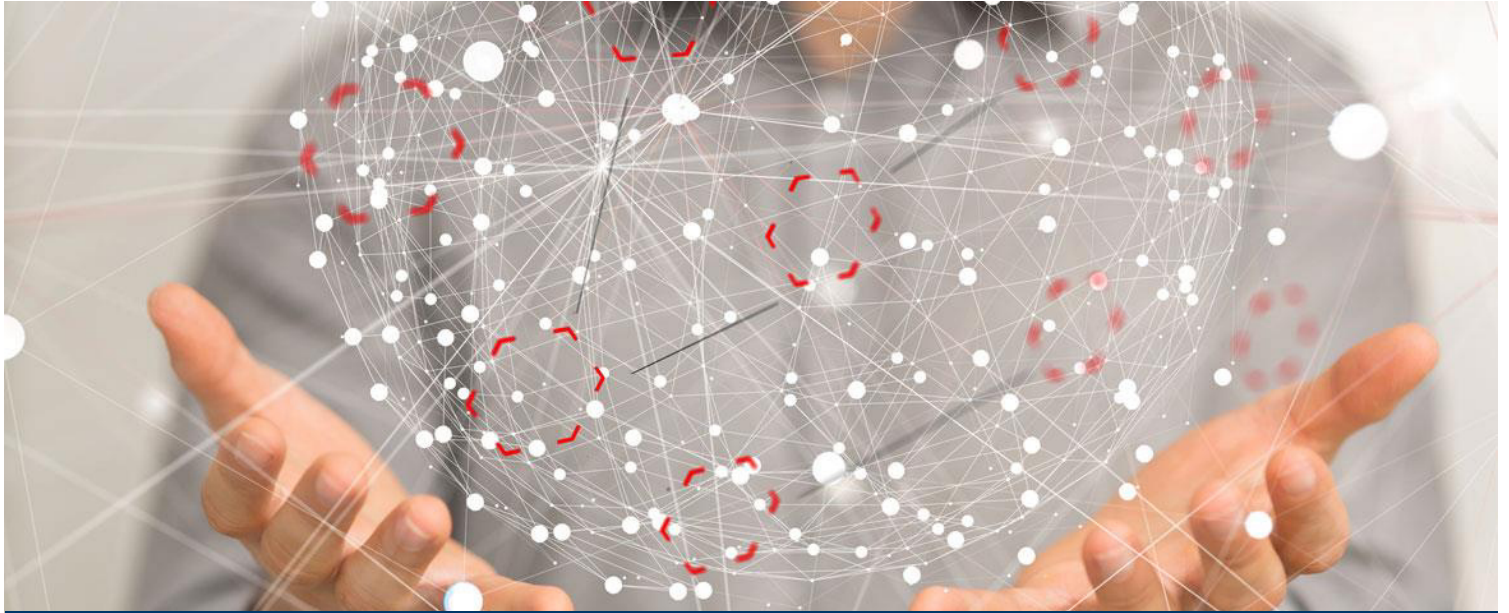




THOMAS KUNZE
Tuning für Ihren Kundenservice
www.TK-TK.de



TECHNISCHER SUPPORT

AUDIT - AUSZUG

1.3.2 Zeitraum, Beteiligte, Eingrenzung

Das Audit fand im Zeitraum von xx.xx.20xx bis xx.xx.20xx in x Sitzungen statt. Seitens Musterfirma waren hauptsächlich xxx (Leiter Kundenservice) und yyy (Teamleiter Kundenservice) beteiligt.

Insgesamt wurden 388 Kriterien bearbeitet. Die Kriterien berühren die einzelnen Themenbereiche wie folgt:

Kundenzufriedenheit Faktoren	Anzahl	Erfassung
Kompetenz	23	100%
Geschwindigkeit	17	100%
Wohlbefinden	10	100%
Professionalität	69	100%
Wow-Effekt	11	100%
	130	100%

Aufkommen/Abarbeitung	Anzahl	Erfassung
Aufkommen → Quantität → Produkt → Anwendungsfreundlichkeit	1	100%
Aufkommen → Quantität → Produkt → Qualität (Bugs)	4	100%
Aufkommen → Quantität → Selbsthilfeangebote durch Hersteller	25	100%
Aufkommen → Quantität → Selbsthilfebereitschaft Kunde	5	100%
Aufkommen → Quantität → Vorbeugende Informationspolitik	6	100%
Aufkommen → Quantität → Auslieferungsmodalitäten	2	100%
Aufkommen → Quantität → Supportgegenstand	4	100%
Aufkommen → Quantität → Erwartungshaltung Kunde	5	100%
Aufkommen → Komplexität → Anfrageinhalt	1	100%
Aufkommen → Komplexität → Lösungsfindung	2	100%
Abarbeitung → Kompetenz	22	100%
Abarbeitung → Effizienz	167	100%
Abarbeitung → Motivation	33	100%
Abarbeitung → Quantität	4	100%
	281	100%

Unternehmen&Personal	Anzahl	Erfassung
Mitarbeiterpolitik	39	100%
Unternehmensgrundsätze	33	100%
Supportgrundsätze	32	100%
	104	100%

Werkzeug	Anzahl	Erfassung
Ticketsystem	141	100%
Wissensmanagementsystem	19	100%
Kundenportal	14	100%
Analysetool	6	100%
Produkt	6	100%
Bugreportsystem	3	100%
Telefonanlage	4	100%
Fernwartung	1	100%
Chatsystem	1	100%
	195	100%

Weiterhin wurden 15 Kennzahlen als direktes Kriterium und weitere 12 Kennzahlen als Voraussetzung für die Erfüllung eines Kriteriums betrachtet.

Kennzahl	direktes Kriterium	Voraussetzung für Kriterium	Verifikation
gegeben	13	13	4
Anfragetyp	1	1	
Kunde		1	
Kundengruppe	1		
Eingang → Primärer Eingangsort	2		
Eingang → Eingangszeit (schriftlich)		1	
Eingang → Erreichbarkeit	1		
Abschluss → Auslöser		1	
Abschluss → Bearbeiter		1	
Abschluss → Gesamtlösungszeit		1	
Abschluss → Gesprächsdauer		1	
Abschluss → Level		1	
Abschluss → Version		1	1
Abschluss → Zeit bis zum fachlichen Erstkontakt		1	
Abschluss → Lösungsart	3		
Abschluss → Ursache	4		
FAQs → Autor		1	
FAQs → Versendungen		1	
Personal → Abteilungsangehörigkeit			1
Personal → Beruf	1		
Kundenportal → Downloads E-Learning			1
Produkt		1	
Gehalt			1
ersatzweise durch Stichprobe ermittelt	2		2
Interne Bearbeitungszeit	1		
Abschluss → SLAs	1		
Kundenportal → Zugriffe FAQs			1
Kundenportal → Zugriffe Forum			1
Summe	15	13	6

Die Verifizierung einzelner Maßnahmen bei Kunden (Kundenverifizierung) erfolgte bei xx Kunden online mittels der Umfrageplattform www.onlineumfragen.com.

1.3.3 Fragetechnik

Es wurde eine geradzahlige Likert-Skala mit den Ausprägungen

- **sehr zutreffend**
- **eher zutreffend**
- **eher nicht zutreffend**
- **nicht zutreffend**

verwendet, zusätzlich die Möglichkeit **keine Angabe** bei fehlender Relevanz des Kriteriums.

Die Wahl einer geradzahligen Skala dient dem Ausschluss der „Tendenz zur Mitte“.

2 GRUNDLAGEN

2.1 Faktoren für Kundenzufriedenheit

2.1.1 Direkte Faktoren

Direkte Faktoren beeinflussen die Kundenzufriedenheit unmittelbar. Diese Faktoren sind eher „greifbar“ und lassen sich auch durch Kundenzufriedenheitsumfragen messen.

- **Kompetenz**
Besitzt das Supportpersonal die notwendige Kompetenz? Ist der Webauftritt fachlich aktuell?
- **Schnelligkeit**
Wie gut ist die Erreichbarkeit des Supports? Wie schnell komme ich zu einer abschließenden Lösung?
- **Wohlbefinden**
Werde ich mit meinem Anliegen ernst genommen? Werde ich freundlich behandelt?

2.1.2 Indirekte Faktoren

Indirekte Faktoren sind nicht auf den ersten Blick sichtbar, sie wirken eher subtil.

- **Professionalität**
Wie wird der Gesamtauftritt wahrgenommen? Ist das Supportangebot auf die Kundenbedürfnisse zugeschnitten?
- **Wow-Effekt (Überraschungseffekte)**
Hat mich der Support schon einmal (natürlich positiv) überrascht? Hat der Support schon einmal mit einer (positiven) Handlung, mit der ich nicht gerechnet hatte, aufgewartet?

4.5 Weitere 15 ausgewählte Vorschläge

VORSCHLAG	4
Prozessvorschlag	Einführung der Anruferkennung über CTI
Prozessvorschlag detailliert	Bislang müssen sich Kunden bei telefonischer Kontaktaufnahme selbst durch Kundennummer oder durch Namen/Adresse identifizieren. Dies nimmt ca. 30 Sekunden pro Anruf in Beschlag. Durch eine automatische Anruferkennung entfällt dieser Zeitaufwand weitestgehend: Der Bearbeiter hat sofort das entsprechende Kundendatenblatt inklusiver aktueller Vorgänge auf dem Bildschirm und kann unmittelbar mit dem fachlichen Gespräch beginnen.
Werkzeugvorschlag (Ticketsystem)	Einführung der Anruferkennung über CTI

KUNDENZUFRIEDENHEIT	
Kundensicht	Kunden müssen sich am Telefon nicht identifizieren.
Auswirkung auf Kundenzufriedenheit	positiv durch Geschwindigkeit

EFFIZIENZ	
Interne Sicht	Die Bearbeiter müssen bei telefonischem Eingang den Kunden nicht identifizieren.
Rubrik im Aufkommen-Abarbeitungs-Modell	Abarbeitung → Effizienz
Auswirkung auf Aufkommen/Abarbeitung	Erhöhung der Abarbeitungskapazität

UNTERNEHMEN&PERSONAL	
Auswirkung auf Bereich	

KRITERIUM	
Prozesskriterium	Eingehende Anrufer werden über CTI erkannt.
Einschätzung	nicht zutreffend
Werkzeugkriterium (Ticketsystem)	Eingehende Anrufer können über CTI erkannt werden.
Einschätzung Integration	nicht zutreffend
Einschätzung Möglichkeit	anpassbar durch Hersteller
Quelle	Mustermann H
Verifikationskriterium	
Einschätzung	
Verifikationsquelle	
Priorität	normal

8 Inhalt

1 EINLEITUNG

1.1 Unternehmen

1.1.1 Unternehmen Musterfirma

1.1.2 Produkt Musterprodukt

1.1.3 Kunden

1.2 Technischer Support

1.2.1 Organisation

1.2.2 Größe, Personal

1.2.3 Abteilungszielstellung

1.3 Audit

1.3.1 Ziel

1.3.2 Zeitraum, Beteiligte, Eingrenzung

1.3.3 Fragetechnik

2 GRUNDLAGEN

2.1 Faktoren für Kundenzufriedenheit

2.1.1 Direkte Faktoren

2.1.2 Indirekte Faktoren

2.2 Aufkommen-Abarbeitungs-Modell

2.2.1 Aufkommen

2.2.2 Abarbeitung

3 ERGEBNISSE

3.1 Überblick

3.2 Supportgliederung

3.3 Ergebnisse im (externen) Vergleich

3.4 Kundenzufriedenheit

3.4.1 Gesamtergebnis nach Rubrik

3.4.2 Audit-Ergebnisse Prio 1

3.4.3 Tatsächliche Kundenzufriedenheit

3.4.4 Verifizierung

3.4.5 Kennzahlen

- 3.5 Effizienz
 - 3.5.1 Gesamtergebnis nach Rubrik
 - 3.5.2 Audit-Ergebnisse Prio 1
 - 3.5.3 Verifizierung
 - 3.5.4 Kennzahlen
- 3.6 Werkzeuge
 - 3.6.1 Gesamtergebnis nach Rubrik
 - 3.6.2 Audit-Ergebnisse Prio 1
 - 3.6.3 Vergleich mit (anderen) kommerziellen Lösungen und (anderen) durch Anwender erstellte Lösungen
 - 3.6.4 Ungenutzte Möglichkeiten der Werkzeuge
- 3.7 Unternehmen & Personal
 - 3.7.1 Gesamtergebnis nach Rubrik
 - 3.7.2 Audit- Ergebnisse Prio 1
 - 3.7.3 Kennzahlen
- 4 Vorschläge
 - 4.1 Überblick
 - 4.2 TOP Vorschlag 1
 - 4.3 TOP Vorschlag 2
 - 4.4 TOP Vorschlag 3
 - 4.5 Weitere 15 ausgewählte Vorschläge
 - 4.6 Liste weiterer Vorschläge
 - 4.6.1 Kundenzufriedenheit
 - 4.6.2 Effizienz
 - 4.6.3 Werkzeuge
 - 4.6.4 Unternehmen & Personal
 - 4.7 Vorschlag weitere zu erhebende KPIs / Kennzahlen
 - 4.8 Vorschlag Abschlussdialog
- 5 Fazit
- 6 Schlussbestimmung
- 7 Anhang



THOMAS KUNZE
Tuning für Ihren Kundenservice
www.TK-TK.de

- 7.1 Fragenkatalog Kunden
- 7.2 Fragenkatalog Supportmitarbeiter