

## Benchmarking im Kundenservice



# An den Besten messen

Nachdem wir in der vorletzten Ausgabe über die aktuelle Situation im Service und die großen Herausforderungen durch neue Trends und Veränderungen im Markt (etwa neue Business-Modelle oder Technologietreiber) berichtet haben, möchten wir nun das European Service Institute (ESI) etwas näher vorstellen und das Leistungsspektrum für unsere Leser intensiver beleuchten.

Um Unternehmen bei der Bewältigung der neuen und spannenden Herausforderungen zu helfen, innovative und zukunftsfähige Dienstleistungen zu entwickeln und neue Potenziale im Service auszuschöpfen, wurde das Europäische Service Institut (ESI) ins Leben gerufen. Das Institut wurde gegründet durch das Fraunhofer IOSB Karlsruhe, 2hm & Associates und Professionals on Demand GmbH.

### Leistungen und Nutzen für CallCenterProfi-Leser

Das ESI hat jetzt für CallCenterProfi-Leser gemeinsam mit dem Fraunhofer IOSB ein mehrstufiges, spezifisches Leistungsmodell zur Optimierung des operativen und strategischen Servicegeschäfts insbesondere für Customer Support und Customer Care entwickelt. Mithilfe dieser Dienstleistungen können Unternehmen für die neuen Herausforderungen fit gemacht werden.

### KERNMODULE

Quelle: European Service Institute (ESI)

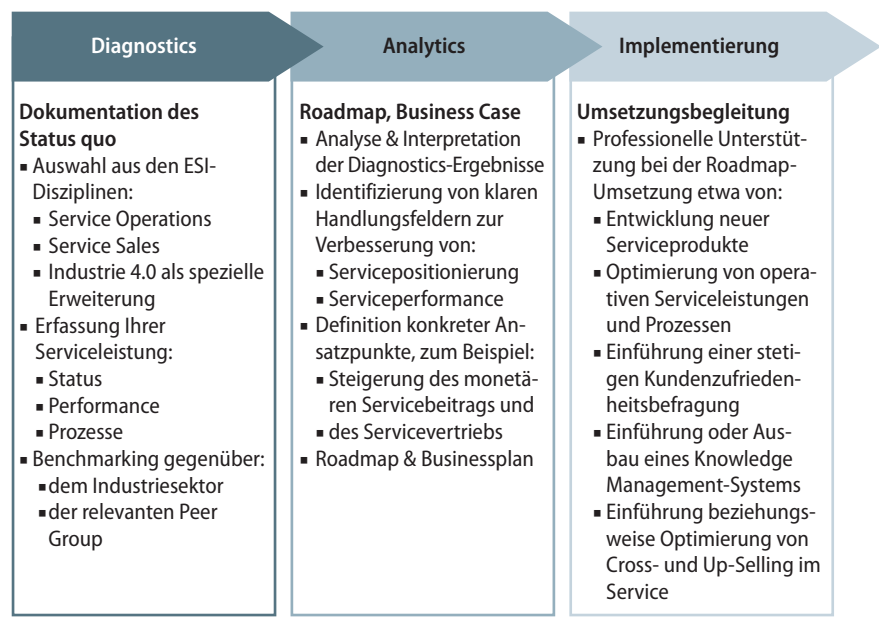





Foto: © Jakub Jirsák / Fotolia.com

in Zusammenarbeit mit  **ESI**  
EUROPEAN SERVICE INSTITUTE

Ziele sind:

- Die Steigerung der Wertschätzung des Services im Unternehmen.
- Den Service als Wachstumsmotor des Unternehmens zu etablieren.

Die drei Kernmodule des Leistungsmodells sind Diagnostics, Analytics und Implementierung (mehr dazu siehe auch Grafik auf der linken Seite).

Exklusiv für die Leser des Fachmagazins CallCenterProfi wurden die Module Diagnostics und Analytics für Customer Care Center und Customer Support Center (als Call Center oder Office based Service) neu designt, auf deren konkrete Bedürfnisse abgestimmt und mit einem attraktiven Preis versehen.

Ein Beispiel: Zum Preis von 11 750 Euro erhalten Teilnehmer für das Modul Diagnostics einen etwa 50 Seiten umfassenden Bericht mit allen relevanten Messpunkten (bis zu 100 verschiedene KPIs). Das Benchmarking vergleicht die Performance des Teilnehmers mit etwa 50 Un-

ternehmen aus der gleichen Branche sowie mit den Daten einer relevanten Peer Group.

Mit der Durchführung der Diagnostics und Analytics haben CallCenterProfi-Leser folgende Informationen und direkten Nutzen:

- Klare Aussage zu Status, Performance und Aufstellung ihrer Serviceorganisation
- Benchmarking gegenüber dem jeweiligen gesamten Branchensektor sowie der relevanten Peer Group
- Klare und relevante Handlungsfelder zur Verbesserung der Servicepositionierung und -performance
- Konkrete Ansatzpunkte zur Steigerung des monetären Servicebeitrags sowie des Servicevertriebs

Außerdem ist das ESI in der Lage, CallCenterProfi-Lesern bei der Umsetzung und Implementierung von Projekten im Serviceumfeld zu unterstützen und zu beraten. Beispielphaft seien hier genannt:

- Entwicklung neuer Serviceprodukte
- Optimierung von operativen Serviceleistungen und Prozessen
- Einführung einer stetigen Kundenzufriedenheitsbefragung
- Einführung oder Ausbau eines Knowledge Management-Systems
- Einführung beziehungsweise Optimierung von Cross- und Up-Selling im Service

## KONTAKT

**Für weitere Informationen und auch einen persönlichen Termin steht Ihnen das ESI gerne zur Verfügung:**

European Service Institut/co  
Professionals on Demand GmbH  
Lyoner Straße 34  
60528 Frankfurt

Mail: [Klaus.Riese@european-service-institute.eu](mailto:Klaus.Riese@european-service-institute.eu)  
Web: [European-Service-Institute.eu](http://European-Service-Institute.eu)