

CALL.CHECK

INTEGRATIVE
QUALITÄTSMESSUNG
VON CALL CENTERN



psychonomics AG

Marktforschung Organisationsforschung Beratung

CALL.CHECK

INTEGRATIVE QUALITÄTSMESSUNG VON CALL CENTERN

CALL.CHECK MISST IHRE CALL CENTER-QUALITÄT

CALL.CHECK ist das standardisierte Instrument zur Messung Ihrer Call Center-Qualität. Sowohl bei Inbound- als auch bei Outbound-Kontakten ist CALL.CHECK Ihre optimale Lösung.

STANDARDISIERTE MESSUNG DER ZEHN ZENTRALEN LEISTUNGSMERKMALE

CALL.CHECK misst die zehn zentralen Leistungsmerkmale Ihrer telefonischen Kundenbetreuung aus den drei übergeordneten Dimensionen: „Mitarbeiter“, „Prozess“ und „Erreichbarkeit“. Dabei werden Test, Beobachtungs- und Befragungsmethoden kombiniert eingesetzt.



METHODEN-KOMBINATION EMPFOHLEN

CALL.CHECK kombiniert drei leistungsstarke Verfahren zur Messung Ihrer Call Center-Qualität:

TEST	BEOBACHTUNG	BEFRAGUNG
Mystery Calling	Silent Monitoring	Kundenzufriedenheit
Testcalls (Szenarien) durch geschulte Testanrufer	Beurteilung realer Telefongespräche durch Experten anhand eines standardisierten Beurteilungsschemas	Prozessnahe Befragung von Kunden über ihren letzten telefonischen Kontakt

Mystery Calling, Silent Monitoring und Kundenzufriedenheitsmessung ergänzen sich im CALL.CHECK optimal und bieten Ihnen folgende Vorteile:

MYSTERY CALLING

- Gezielte Prüfung konkreter, auch komplexer Prozesse (z. B. spezifische Rückfragen zu einem Produkt)
- Differenzierte Detail-Aussagen

SILENT MONITORING

- Direktes Abbild der Realität, keine fiktiven Situationen
- Hohe Objektivität und dadurch große Akzeptanz
- Besonders gut geeignet bei Outbound-Kontakten

KUNDENZUFRIEDENHEITSMESSUNG

- Subjektive Wahrnehmung der Kunden
- Erfolgskontrolle durchgeführter Maßnahmen
- Identifikation der Kundenbindungstreiber
- Stärken und Schwächen im Benchmark-Vergleich
- Besonders gut geeignet bei Inbound-Kontakten

Zur optimalen Erfassung Ihrer Call Center-Qualität empfehlen wir die Kombination von mindestens zwei der genannten Methoden.

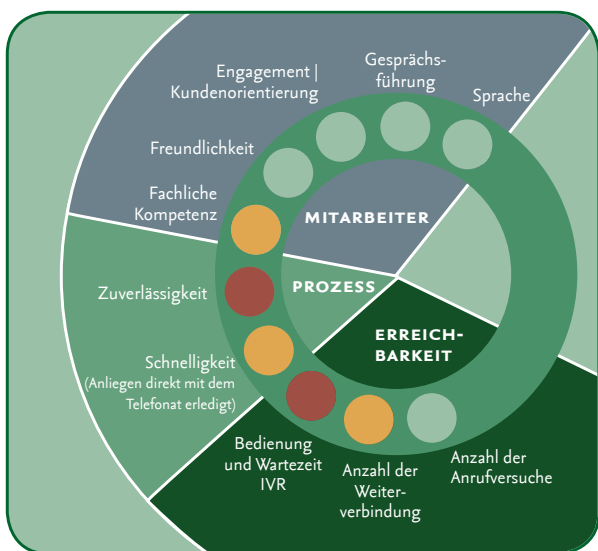
CALL.CHECK

INTEGRATIVE QUALITÄTSMESSUNG VON CALL CENTERN

REPORTING VON STÄRKEN UND SCHWÄCHEN

Neben einer Darstellung und ausführlichen Interpretation der Detailergebnisse werden die Ergebnisse schematisch zusammengefasst. Mit dieser Übersicht lassen sich die dringlichsten Handlungsfelder auf einen Blick erkennen.

Reporting-Beispiel:



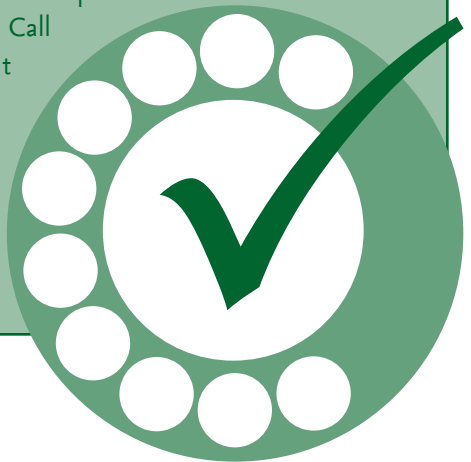
● VERBESSERUNGSBEDARF

● STEIGERUNGSPOTENZIAL

● STAND HALTEN

ANWENDUNGSBEISPIEL

Eine denkbare Lösung ist die Kombination aus Silent Monitoring mit kleiner Stichprobe und einer darauf aufbauenden Kundenzufriedenheitsmessung zur Validierung der Ergebnisse. Dies verbindet die Vorteile beider Methoden bestmöglich: Die hohe Objektivität des Silent Monitoring wird durch aussagekräftige Zahlen mit größerer Stichprobe ergänzt. Über Wirkungsanalysen aus den Kundenbefragungsdaten werden die wichtigsten Stell-schrauben für eine Optimierung Ihrer Call Center-Qualität identifiziert und konkrete Handlungsmaßnahmen abgeleitet.



IHRE VORTEILE AUF EINEN BLICK

- ✓ Standardisierte Messung der zentralen Leistungsmerkmale von Call Centern
- ✓ Sicherung einer erstklassigen Servicequalität
- ✓ Bei Inbound- und Outbound-Kontakten

Weitere Informationen und Antworten auf Ihre Fragen zum Call.Check gibt`s bei:

psychonomics AG

Köln Berrenrather Str. 154 – 156
D-50937 Köln
T +49 (0)221 42061 - 0
F +49 (0)221 42061 - 100



Berlin Chausseestraße 25
D-10115 Berlin
T +49 (0)30 3087447 - 0
F +49 (0)30 308 74 47 - 99



www.psychonomics.de
info@psychonomics.de

Wien Parkring 10
A-1010 Wien
T +43 (0)1 798 59 28 - 1000
F +43 (0)1 798 59 28 - 1099



www.psychonomics.at
info@psychonomics.at



SEHEN



VERSTEHEN



HANDELN