



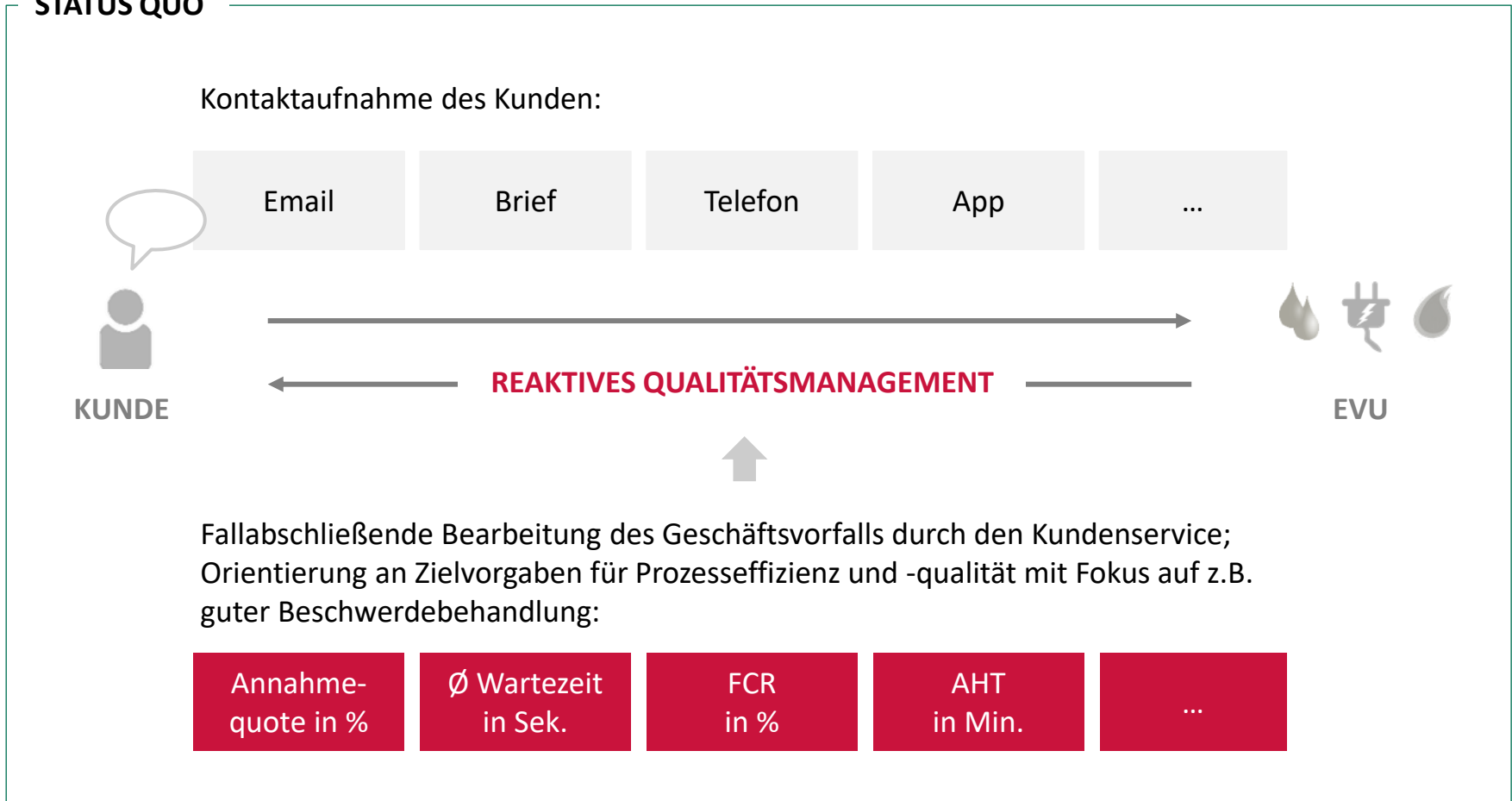
Qualitätsmanagement

Proaktives Handeln im Kundenservice



Qualitätsmanagement im Kundenservice zeichnet sich heute oft durch Kennzahlenmessung mit Schwerpunkt auf Effizienz aus

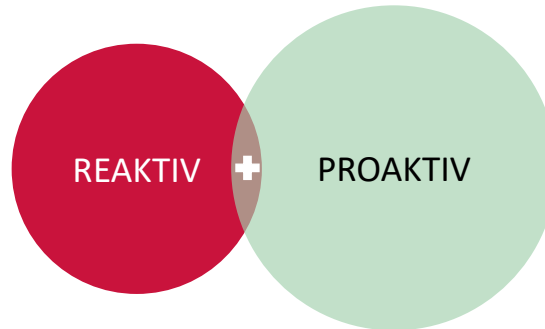
STATUS QUO



Künftig steht der Kunde selbst stärker im Vordergrund - das Qualitätsmanagement versteht sich dabei als „Wegweiser“

BEISPIEL BESCHWERDEMANAGEMENT

Qualitätsmanagement
als „Erinnerer“



Qualitätsmanagement
als „Wegweiser“

- Anstoß und Erkennen der Probleme
- Beschwerdebehandlung und -lösung



ERGEBNIS:

- Erhöhung der Kundenbindung
- Nutzung Beschwerde als Impulsgeber

Aber: „Fehlende Qualität kostet mehr!“

- Nutzung Beschwerde als Potential
- Beseitigung der Beschwerdegründe



ERGEBNIS:

- Kundenorientierte Prozesse
- Reduktion von Fehlerfolgekosten

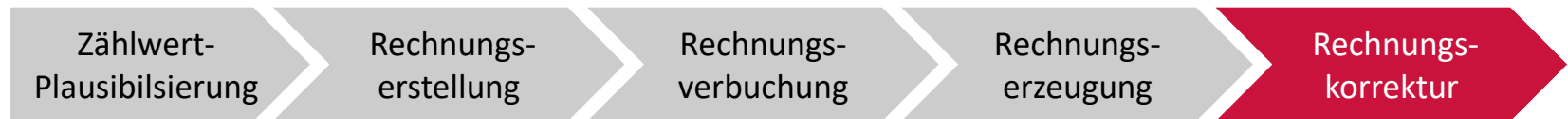
Daher: „Mehr Qualität kostet weniger!“

Der typische Qualitätsprozess „reagiert“ nachdem erhebliche Fehlerfolgekosten entstanden sind

FEHLERFOLGEKOSTEN

REAKTIV

end-to-end-Prozess (Beispiel Abrechnung)



Reaktive Fehleranalyse

Kundenkontakt

- Erhöhtes Call-Aufkommen
- Mehrfacher Schriftverkehr
- Beschwerdeprozesse
- z.B. Zählwertkorrektur
- Stornobearbeitung

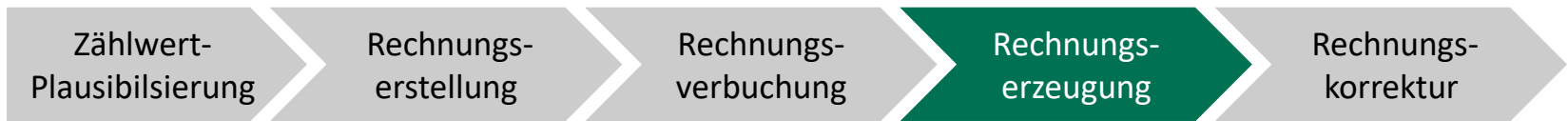
Kunde
reklamiert
Rechnung

Die Definition von messbaren Erwartungen am Kundenkontaktpunkt ist der Ausgangspunkt für proaktives Qualitätsmanagement

QUALITÄTS-PERFORMANCE-INDIKATOREN

PRO-AKTIV

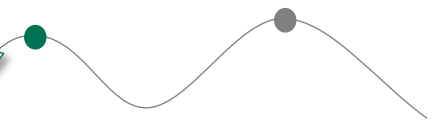
end-to-end-Prozess (Beispiel Abrechnung)



Proaktive Fehleranalyse



- Erfassung der Kundenerwartungen am jeweiligen Kontaktpunkt
- Erhebung von Qualitäts-Performance-Indikatoren (QPIs)
- Ableitung Verbesserungspotentiale innerhalb des end-to-end-Prozesses



Fehlervermeidung durch ...
 ... proaktive Kundenorientierung
 ... kontinuierliche Qualitätssicherung

Um ein proaktives Qualitätsmanagement langfristig erfolgreich zu implementieren, sind 5 zentrale Fragestellungen zu diskutieren

?

Welche Methoden und Prozesse benötigt ein gutes Qualitätsmanagement?

?

An welchen Stellen sind die kritischen Punkte, an denen sich guter von sehr gutem Kundenservice unterscheidet?

?

Welche Skills und Möglichkeiten braucht ein guter Qualitätsmanager?

?

Welche Werte und Ergebnisse sollten ermittelt und wie miteinander verknüpft werden, um aussagekräftig zu sein?

?

Wie können alle Mitarbeiter des Unternehmens für das neue Qualitätsmanagement begeistert werden?