

Wirtschaftlichkeit von CRM-Systemen verbessern

Leitfaden zur Qualitätsoptimierung im Kundenservice

Ein kostenloser Leitfaden soll Unternehmen zeigen, was zu tun ist, um den Kundenservice nachhaltig zu verbessern. Die Praxishilfe des Schweizer Beratungshauses Yukondaylight und des IT-Dienstleisters EC4U Expert Consulting AG betrachtet dazu Einfluss- und Wirkungsfaktoren der Qualität im Kundenservice. Das 13-seitige Dokument geht daz auch auf Fragen zu den besonderen Merkmalen der Service-Industrialisierung und Next Generation Customer Services ein. Darauf aufbauend beschäftigt sich der Leitfaden mit der Konzeption eines Qualitäts- und Managementsystems. Die Arbeitshilfe zeigt zudem, wie eine Zertifizierung zu gestalten wäre, in deren Mittelpunkt die Kosteneffizienz durch Prozessoptimierung, Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit sowie das Werteverständnis und die Vertrauensbildung in der gesamten Service Organisation stehen. Ergänzt wird der Leitfaden durch einen Online-Selbsttest für die Service-Organisation. ■

www.ec4u.de