

Dienstleistungen für ‚Best Practice in Customer Service‘

YukonDaylight ist die Spezialistin für das Thema Kundenservice und hat aus zahlreichen Projekten zusammen mit Kunden und Partnern die ‚Best Practices‘ definiert. Profitieren Sie davon. Wir unterstützen Sie bei der nachhaltigen Professionalisierung Ihres Kundenservice. Das von YukonDaylight entwickelte Kombizertifikat ‚Best Practice in Customer Service (EN15838/ISO9001)®‘ auf Basis der Normen EN 15838 (Customer Contact Center) und ISO 9001 (Qualitäts- und Managementsystem) bildet den Anforderungskatalog für operationelle Exzellenz im Kundenservice. YukonDaylight bietet mit den Services rund um ‚Best Practice in Customer Service‘ Unternehmen ein modular aufgebautes Portfolio an. Damit Sie auch in Zukunft Kundenerwartungen konstant und nachhaltig erfüllen und sich gleichzeitig von Mitbewerbern differenzieren können.

Übersicht Services



Abbildung: Das Service Portfolio enthält auf *Effektivität* abzielende Module. Diese verbessern die direkte Schnittstelle zum Kunden und stellen die Erfüllung der Kundenerwartungen sicher. Daneben existieren Service Module, die auf eine Erhöhung der *Effizienz* abzielen dienen der Optimierung in der Leistungserbringung und stellen ein optimales Kosten-/Nutzenverhältnis sichern. Methodisch wird über ein *Assessment* eine Standortbestimmung vorgenommen. Daraus resultieren Projekte zum *Aufbau und Optimierung* der Service Organisation. In einem dritten Schritt wird das *Service Management* bzw. der Betrieb der Organisation unterstützt und eine Zertifizierung vorgenommen.



Marktentwicklungen

Unternehmen fokussieren sich immer stärker auf Verbesserung des Service:

- ▶ Heutige Kunden befinden sich in einer gestärkten Position: Das Internet hat die Markttransparenz massiv gesteigert und lokal gesicherte Anbieterpositionen beseitigt
- ▶ Aktivere Konkurrenz: Weltweit bemühen sich Unternehmen, Kundenanliegen schnell und individuell zu behandeln
- ▶ Die Ähnlichkeit von Produkten und Dienstleistungen schafft Differenzierungsbedarf
- ▶ Verkürzung der Reaktionsfristen: Die Lebensdauer von Produkten und Dienstleistungsangeboten sinkt rapide

Ziele und Nutzen

Die Qualität und Effizienz des Kundenservice wird erhöht. Dadurch entstehen positive Effekte für das gesamte Unternehmen:

- ▶ Kundentreue durch vollständige Erfüllung des Verkaufsversprechens
- ▶ Konstante und nachhaltig erfüllte Kundenerwartungen
- ▶ Bessere Kundenkontakte durch differenzierte Behandlung von Anliegen
- ▶ Kosteneinsparung durch klare Zuständigkeiten (operationelle Exzellenz)
- ▶ Intern und extern besser positionierter Kundenservice

Die Kombizertifizierung

„Best Practice in Customer Service (EN15838/ISO9001)“[®] auf der Basis der beiden international anerkannten Normenkataloge bewirkt die Systematisierung aller Tätigkeiten rund um den Service am Kunden. Dabei werden die Kundenprozesse umfassend und abteilungsübergreifend betrachtet.

Die Normen liefern allgemeingültige und vollständige Kriterien für die Bewertung von Service Organisationen – eine sichere Basis für die Systematisierung aller Tätigkeiten rund um den Service am Kunden. Faktoren, die sich früher einer Erfassung entzogen, werden mit EN15838/ISO9001 mess- und kontrollierbar. Das Resultat heisst operationelle Exzellenz im Kundenservice. So erreichen wir eine:

- ▶ Stärkung des Bewusstseins für Kundenorientierung
- ▶ Nachhaltige Sicherung des Qualitätslevels im Service
- ▶ Kontinuierliche Verbesserung des Service am Kunden
- ▶ Effiziente und fehlerresistente Kundenservice Organisation
- ▶ Generierung von zusätzlichem Kundennutzen mit Potential für Zusatzumsatz



Das Zertifikat wird ausschliesslich durch ein unabhängiges und akkreditiertes Auditunternehmen verliehen. Es ist 3 Jahre gültig, worauf – im Sinne der kontinuierlichen Weiterentwicklung – eine Rezertifizierung stattfindet.

Die Normen verlangen von Firmen die Unterhaltung einer Kundenservice Organisation, die Dokumentation der Organisation und der Prozesse, die Implementation der Normanforderungen in der Organisation und die periodische Bewertung des Qualitäts- und Managementsystems durch die Leitung des Kundenservice.

Vom Assessment zur Zertifizierung

Für die Erreichung der Zertifizierungsreife durchlaufen Service Organisationen in der Regel drei Phasen:

- ▶ **Assessment:** Standortbestimmung der Kundenservice Organisation hinsichtlich der Anforderungen an die Zertifizierung. Identifikation von möglichen Gaps mittels Health Checks. Durchleuchten der Leistungen, Prozesse und Organisation, Analyse der technischen Infrastruktur, Einschätzen des Mitarbeiterpotentials, Analyse der Servicekultur und des Umgangs mit Wissen.
- ▶ **Aufbau und Optimierung:** Umsetzung von Projekten zur Schliessung der Lücken hinsichtlich der Normanforderungen. Initiierung und Umsetzung von Massnahmen wie Service Strategie, Servicekatalog, Struktur und Prozesse, Infrastruktur, Wissensmanagement, Mitarbeiterentwicklung u.a.
- ▶ **Service Management und Zertifizierung:** Begleitung und Coaching des operativen Betriebs. Initiierung und Überwachung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP). Rekrutierung und Einsatz von Fachkräften. Prüfung der Organisation durch Auditunternehmen anhand der Normenanforderungen EN15838/ISO9001. Überreichung des Zertifikats.

Service Module

Quick Health Check

Standortbestimmung hinsichtlich des Anforderungskatalogs der Normen. Idealer Einstieg hin zu ‚Best Practice in Customer Service (EN15838/ISO9001)®‘. Der Reifegrad der Organisation wird ermittelt.

- ▶ **Methode:** Führen eines Interview anhand des Normenkatalogs. Ermittlung des Reifegrads der Serviceorganisation.
- ▶ **Lieferumfang:** Bericht über die Feststellung des Reifegrads hinsichtlich der Normenanforderungen. Empfehlung für Massnahmen zur Erhöhung des Reifegrades. Road Map für die Umsetzung.
- ▶ **Investition:** CHF 2'500.-
- ▶ **Dauer:** ½ Tag



Health Check

Umfangreiche Standortbestimmung hinsichtlich der Normen. Der Reifegrad der Organisation wird detailliert ermittelt hinsichtlich Führung, Prozessorganisation, Mitarbeitende und Technologie. Die Ergebnisse werden mit dem Management vertieft und Massnahmen zur Verbesserung werden definiert.

- ▶ **Methode:** Interviews mit Auftraggeber, Management und Mitarbeitenden. Dokumentenstudium und Vor-Ort-Besuche. Vertiefungsworkshop.
- ▶ **Lieferumfang:** Bericht über Erkenntnisse aus den Interviews. Identifikation von Stärken, Schwächen und Potentialen. Quick Wins und Massnahmen. Workshopdokumentation.
- ▶ **Investition:** CHF 10'000.-
- ▶ **Dauer:** rund 3 Tage

Strategie Workshop

Workshop zur Definition der strategischen Ausrichtung und Positionierung des Kundenservice. Gemeinsame Erarbeitung und Konkretisierung des Leistungsauftrags (Vision/Mission) und eines Strategieframeworks. Definition von strategischen Zielen und dazugehörigen Initiativen. Entwicklung einer Road Map für die nächsten drei Jahre.

- ▶ **Methode:** Vorgespräche mit Auftraggeber und Workshopteilnehmern, Durchführung des eintägigen Workshops inklusive Vor- und Nachbearbeitung.
- ▶ **Lieferumfang:** Klar umrissenes Zukunftsbild. Priorisierte strategische Initiativen. Grobe Umsetzungsplanung. Basis für die strategische Weiterentwicklung und Positionierung des Kundenservice.
- ▶ **Investition:** CHF 8'500.-
- ▶ **Dauer:** rund 2 Tage

Benchmarking

Analyse der Leistungsfähigkeit Ihrer Serviceorganisation anhand branchenüblicher Kennzahlen (KPI). Vergleiche der eigenen Leistungsfähigkeit in der Branche und mit Leadern.

- ▶ **Methode:** Desk Research und Interviews
- ▶ **Lieferumfang:** Benchmark Report
- ▶ **Investition:** CHF 4'500.-
- ▶ **Dauer:** rund 2 Tage



Mystery Contacts

Untersuchung und Bewertung der Servicequalität gegenüber dem Kunden mit Hilfe von Use Cases. Es werden objektive/quantitative sowie subjektiv/qualitative Faktoren in der mündlichen und schriftlichen Kommunikation untersucht. Ein direkter Vergleich mit dem Wettbewerb wird durch eine Ausweitung der Mystery Contacts möglich. Verbesserungspotenzial in der eigenen Service Organisation wird transparent.

- ▶ **Methode:** Entwicklung der Use Cases, Definition des Vorgehens, Durchführung der Mystery Contacts, Auswertung der Ergebnisse
- ▶ **Lieferumfang:** Detaillierter Mystery Contact Report
- ▶ **Investition:** Richtpreis CHF 10'000.-
- ▶ **Dauer:** Individuell zu definieren

Kundenzufriedenheitsmessung

Strukturierte Befragung einer repräsentativen Kundenstichprobe mit einer standardisierten und individuell auf die Bedürfnisse des Auftraggebers zugeschnittenen Befragungsmethode über frei wählbare Kanäle (Fragebogen, Internet Befragung, Telefoninterview). Erkennen von Kundenerwartungen und Verbesserungspotenzial.

- ▶ **Methode:** Fragebogenentwicklung, Definition der Befragungsmethode, Durchführung der Befragung
- ▶ **Lieferumfang:** CSAT Report
- ▶ **Investition:** Richtpreis CHF 10'000.-
- ▶ **Dauer:** Individuell zu definieren

Über YukonDaylight

Doing + Consulting = DOSULTING®. Das bedeutet: umsetzungsorientiertes Consulting, iteratives Change Management, Unternehmensentwicklung auf Basis von Quick Wins, umsetzbare Projektgrössen.

Aktive Begleitung von Veränderungen mit pragmatisch operierenden High Performance Teams in Form von Expertise, Programm- und Projektleitung, Management on time oder Managed Services. YukonDaylight übernimmt die Rolle des Generalunternehmers bei grösseren Projekten.

YukonDaylight setzt strategische Projekte für Unternehmen in die Praxis um. Die Firma wurde 2006 in Basel von Tom Buser und Thomas Spaar gegründet und ist auf Business Development, CRM & Customer Service sowie IT Management spezialisiert.

Wir haben erfolgreich Projekte umgesetzt, unter anderem bei Helsana, Billag, Touring Club Schweiz, Kantonsspital Baden, HP, Dufry und Novartis.

Alle Preise sind unverbindlich und können Schwankungen unterliegen. Alle Angaben exkl. MwSt.