

Geschäftsprozesse im Customer Service effektiv verbessern

13.12.2013, 12:31 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *SCHOLAND & BEILING | Partner*



SCHOLAND & BEILING | Partner

Mit der 360° Ursachenanalyse von SCHOLAND & BEILING | Partner managen Sie Ihre Serviceabläufe nachhaltig.

Die Optimierung von Prozessen im Customer Service beschränkt sich nicht selten darauf, Probleme kurzfristig zu beheben. Für ausreichend gewissenhafte Analysen bleibt zu wenig Zeit und die tatsächlichen Ursachen werden nicht erkannt. SCHOLAND & BEILING | Partner hat als eines der erfahrensten Customer Experience Consulting Unternehmen in Deutschland eine Methode entwickelt, die unseren ganzheitlichen Beratungsansatz mit spezifischen Komponenten der klassischen Methoden zur Prozessoptimierung kombiniert.

Nur wenige Unternehmen untersuchen ihre Prozesse und Organisation ausreichend systematisch. Oftmals leisten sie sich zu wenig Zeit und Ressourcen für saubere Analysen. Negative Einflussfaktoren, welche die Customer Experience maßgeblich beeinflussen, werden nicht abschließend beseitigt. In Produktionsbetrieben finden seit langem populäre Methoden wie Lean Six Sigma, Kaizen oder das Total-Quality-Management zur Prozessoptimierung Anwendung. Doch die Dienstleistungsbranche, in der Service vom Menschen erbracht wird, kann nicht ausschließlich nach Fehlerquoten und Varianzen beurteilt werden. Demnach können diese Methoden nicht ohne weiteres auf Serviceprozesse übertragen werden. Der Service am Kunden erfordert eine spezielle Betrachtungsweise, ohne die Qualitätssicherung aus den Augen zu verlieren.

Die 360° Ursachenanalyse von SCHOLAND & BEILING | Partner berücksichtigt sowohl standardisierte Werkzeuge für die Analyse der „Hard Facts“, also Daten und Fakten, als auch „Soft Facts“, unternehmensspezifische Dimensionen wie Servicestrategien, Unternehmenswerte oder Qualitätsstandards. Unsere ganzheitliche Analyse führt dazu, dass relevante Maßnahmen realisiert werden können: Entscheidungsträger sind in der Lage, Schwierigkeiten schnell zu erfassen, abgeleiteten Handlungsbedarf zu beurteilen und die Umsetzung zu unterstützen. Dies ist entscheidend, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren und die Service Exzellenz nachhaltig zu sichern. Dabei ist es stets unser Ziel, wertvolle Ressourcen mittelfristig weg von der Symptombehandlung hin zur aktiven Wertschöpfungsgestaltung zu nutzen. Entscheidend ist, dass Unternehmen sich nicht vorschnell auf vermeintliche Ursachen für erkannte Probleme fokussieren. Sinnbildlich gesprochen bewirkt dies lediglich „Pflaster kleben“, führt aber zu keiner wirkungsvollen und dauerhaften Beseitigung der Symptome. Eine effektive Prozessoptimierung ist nur möglich, wenn klare und bewertete Ursachen-Wirkungs-Analysen herausgearbeitet werden.

In der Praxis hat SCHOLAND & BEILING | Partner diesen integrierten und agilen Methodenmix bereits mehrfach erfolgreich unter Beweis gestellt. yourfone, eine 100-prozentige Tochtergesellschaft des Mobilfunkanbieters E-Plus, hat die 360° Ursachenanalyse zur regelmäßigen Überprüfung der Kontaktanlässe etabliert. Erfahren Sie mehr zu unseren Case Studies auf www.scholand-beiling.de

Erfahren Sie mehr zur Expertise von SCHOLAND & BEILING | Partner und besuchen Sie uns auf der CCW in Berlin vom 18.02. – 20.02.2014 in Halle 4 Stand G16/H17.

Portrait

SCHOLAND & BEILING | Partner gehört mit Abstand zu den erfahrensten Customer Care Consulting Unternehmen in Deutschland. Die beiden Gründer blicken auf weit reichende Erfahrungen von mehr als 15 Jahren in Top-Führungspositionen internationaler Key Market Player innerhalb der Customer Service Industrie in Deutschland und Europa zurück. Basierend auf dieser umfangreichen Erfahrung hat SCHOLAND & BEILING | Partner einen ganzheitlichen 360° Beratungsansatz entwickelt, der es den Kunden von SCHOLAND & BEILING | Partner ermöglicht, deren Customer Service- Organisationen in kunden- und zukunftsorientierte Multi Channel Service Organisationen zu überführen. SCHOLAND & BEILING | Partner garantiert die optimale Balance zwischen kundenseitig wahrnehmbarer Service Qualität, höchster Effizienz und größtmöglichem Vertriebs Erfolg. Führende Markenunternehmen unterschiedlicher Branchen in Deutschland und Europa vertrauen heute in die Erfahrung von SCHOLAND & BEILING | Partner zur Verbesserung ihrer Customer Care Organisationen. Der Sitz des Unternehmens ist in Dortmund.

News-ID: 767113 • Views: 896 (Stand: 01.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/767113/Geschaeftsprozesse-im-Customer-Service-effektiv-verbessern.html>