

DETAILLIERTE VORSCHLÄGE

BEISPIEL KUNDENZUFRIEDENHEIT

filterbar nach Bereich / Priorität

Kundenzufriedenheit	Ergebnis	Erfassung
Kompetenz	78%	100%
Prio 2		
☐ eher nicht zutreffend		
Aufbau eines geregelten Kommunikationskanals zu Herstellern von Partnersoftware		
Prio 3		
☐ eher nicht zutreffend		
Bereitstellung eines leichten Zugriff auf alle relevanten Betaversionen für die Bearbeiter		
Geschwindigkeit	76%	100%
Prio 2		
☐ nicht zutreffend		
Etablierung eines "single point of contact"		
Prio 3		
☐ eher nicht zutreffend		
Einführung periodischer Gesprächstrainings		
☐ nicht zutreffend		
Einführung der Anruferkennung über CTI		
Professionalität	84%	100%
Prio 2		
☐ eher nicht zutreffend		
Anzeige aller vom Support gegebenen Informationen im Kundenportal → Supportvorgänge		
Anzeige aller Bearbeitungsschritte im Kundenportal → Supportvorgänge		
Einführung eines "single point of contact"		
Nutzung von Grafiken in den Dokumenten der FAQ-Datenbank		
Publizierung der grundlegenden Prozesse im Support (1st level etc.)		
☐ nicht zutreffend		
Animieren der Kunden, Informationen über ihre Installationen (Server) zu senden		
Information der Kunden über die internen Zielvorgaben für den Support bzgl Reaktionszeit (wenn keine SLAs vereinbart)		
Verbindung von Wissensmanagementsystem mit den zentralen Dokumentations-Ressourcen (Produkthilfe etc.)		
Prio 3		
☐ eher nicht zutreffend		
Erstellung eines Glossars mit festgelegten Begriffen		
☐ nicht zutreffend		
Anzeige von Vorschlägen aus der Wissensdatenbank bei Anfragen über das Eingabeformular		
Ausgesendete FAQs beinhalten einen Hinweis, mit welchen Schlagwörtern sie gefunden werden können		
Mitarbeiter anderer Abteilungen über die Kundenzufriedenheit ihrer Kunden informieren		
Wow-Effekte	55%	100%

(Vorschläge exemplarisch eingeblendet)