

Inka Grabowsky

70% DER SCHWEIZER CALL-CENTER PLANEN CHAT

Das Service Excellence Cockpit wächst: Die Benchmarking-Plattform umfasst neu Daten von 125 Contactcentern. Die Anzahl der Teilnehmer hat sich damit mehr als verdoppelt. Inzwischen nehmen auch Unternehmen aus Deutschland und Österreich teil. Dementsprechend können Abonnenten ihre Ergebnisse nun nicht nur über mehrere Jahre, sondern auch mit mehreren Ländern vergleichen. Inhaltlich ist «Chat» das Hype-Thema.

Die vor zwei Jahren aus einer Zusammenarbeit zwischen der Hochschule Luzern Wirtschaft, Callnet.ch, Credit Suisse, Swisscom und der Firma Crystal Benchmark AG hervorgegangene internationale Benchmarking-Plattform «Service-Excellence-Cockpit» ist im vergangenen Jahr kräftig gewachsen. So nahmen nach 60 Unternehmen im Jahr 2014 nun 125 Unternehmen an dem Benchmark-Vergleich teil. Neben der Schweiz werden nun auch der deutsche und der österreichische Markt erfasst. Gesamthaft entspricht dies einer Teilnahme-steigerung um 108 Prozent. Daniel Stiefel, Geschäftsführer der Firma Crystal Benchmark, sagt dazu: «Wir freuen uns natürlich sehr. So ist zum ersten Mal ein Vergleich der Servicekosten und vor allem der Serviceresultate über mehrere Länder möglich. Man erkennt hier doch deutliche Unter-

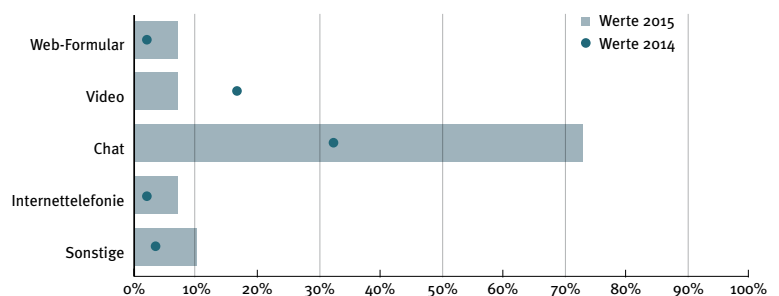
«Chat ist das Thema des Jahres: 70 Prozent der untersuchten Unternehmen planen die Einführung von Live Web Chat im Kundendienst.» Service Excellence Cockpit

schiede.»

Vergleich mit Ländern, Branchen und Marktbegleitern

Der Mehrländervergleich ist speziell für die Firmen interessant, die hierzulande schon eine führende Position im Kundenservice aufgebaut haben. Doch auch gerade für grössere Unternehmen eröffnen sich über das Cockpit neue Möglichkeiten der Steuerung des Kundenservice. So nutzen bereits fünf Organisationen die Möglichkeit, intern einzelne Teams oder Abteilungen (zum Teil aus unterschiedlichen Ländern) miteinander zu vergleichen. «Es gibt immer etwas, was der eine oder andere im Service besser macht!», so

Welche der folgenden Kanäle planen Sie Ihren Kunden anzubieten?



Rémon Elsten, der zweite Geschäftsführer der Firma, mit einem Schmunzeln. «Nur findet man das häufig nicht so schnell heraus wie über den strukturierten, wissenschaftlich abgesicherten Approach des Cockpits!»

Insbesondere Markttrends kann man an den Zahlen des diesjährigen Reports des Service-Excellence-Cockpits ablesen. So ist «Chat» das Thema des Jahres. Planen im letzten Jahr noch knapp 30 Prozent aller untersuchten Unternehmen die Einführung des Mediums Chat, so sind es in diesem Jahr bereits 70 Prozent. «Wir sind gespannt, wie lange dieser Hype anhält und wann Chat das Level der Produktivität im Unternehmen erreicht», sagt Stiefel mit Blick auf die Effizienzzahlen über alle Touchpoints. Bei solchen Fragestellungen hilft der neue Mehrjahresvergleich auf jeden Fall. In den nächsten Ausgaben des Contact Management Magazine werden ausgewählte Kernfakten des Report 2015 vorgestellt. So profitiert die Contactcenter-Community kontinuierlich vom starken Wachstum dieser Plattform. ■

Kontakt: www.service-excellence-cockpit.ch

info@service-excellence-cockpit.ch

Der Report 2015 erscheint Ende August 2015 und kostet 1500 Franken.