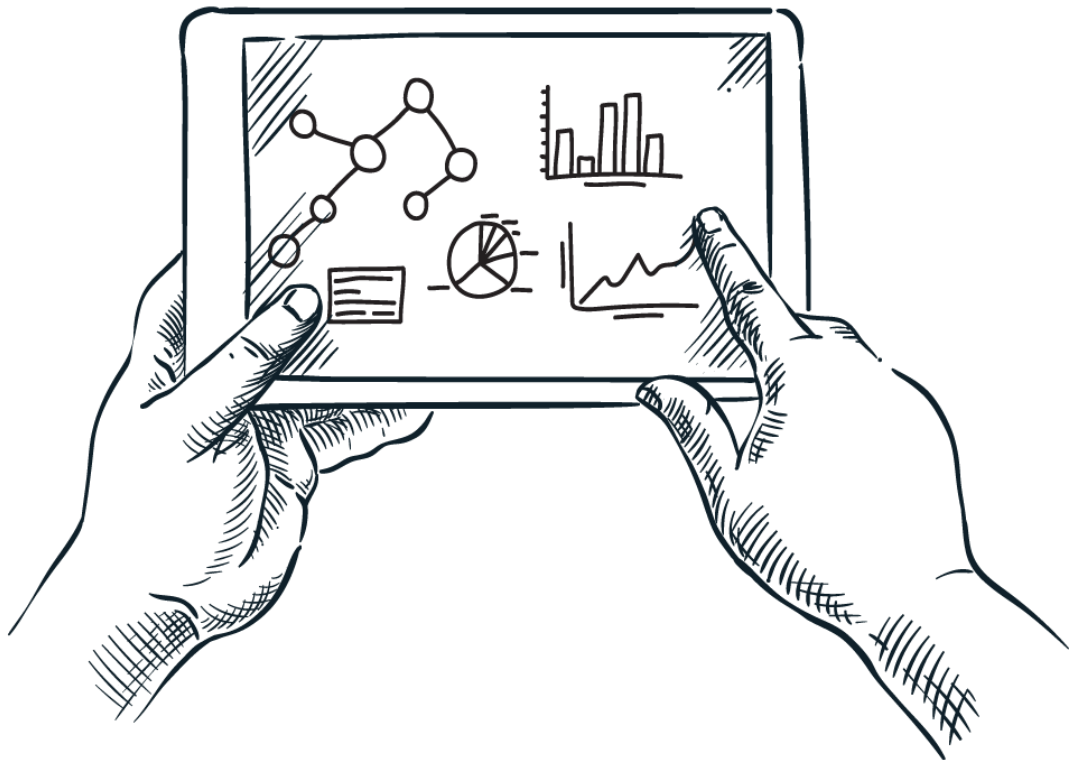




Service Excellence Cockpit

Leitfaden



Inhalt

1	Bedienungsanleitung	3
1.1	Registrierung.....	3
1.2	Umfrage	4
1.3	Vorjahresdaten	4
1.4	Navigation im Cockpit.....	5
1.5	Umfrage abschliessen.....	5
1.6	Login – My Account	6
1.7	Anzeigemöglichkeiten.....	8
1.8	Export der Umfrage.....	9
2	Frequently Asked Questions (FAQ)	11
2.1	Allgemein.....	11
2.2	Umfrage	12
2.3	Cockpit / Auswertungen	12
2.4	Peergruppen und Marktsegmente.....	13
3	Kontaktpersonen	15

1 Bedienungsanleitung

1.1 Registrierung

Öffnen Sie Ihren Webbrowser, kopieren Sie den nachstehenden Link und fügen ihn in der Adresszeile ein:

<https://app.service-excellence-cockpit.ch>

Sie befinden sich nun im Login-Fenster des Service Excellence Cockpits und können sich, wenn Sie schon registriert sind, anmelden. Hierzu benötigen sie folgendes:

- Ihre E-Mail und
- ein sicheres Passwort (bitte das Passwort merken)

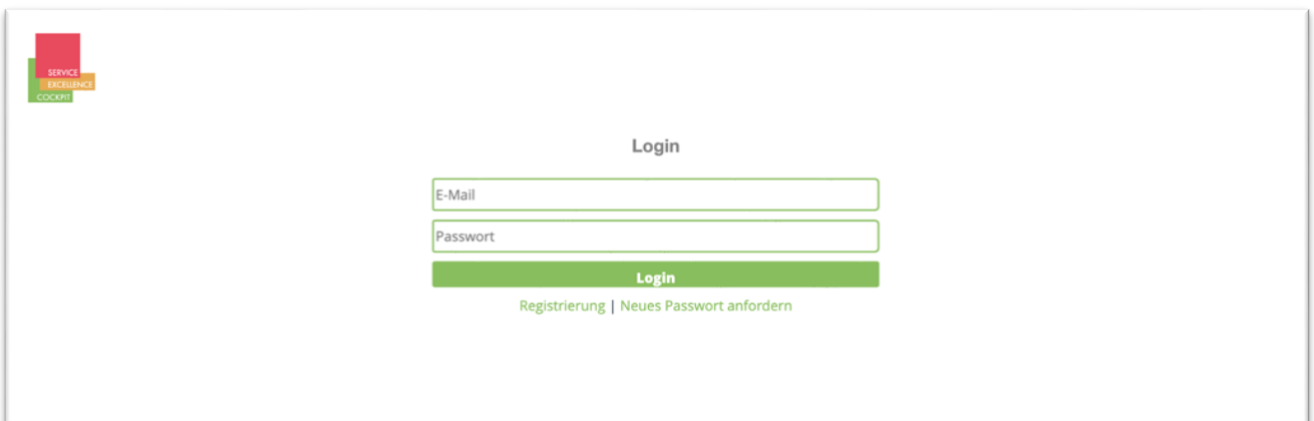


Abbildung 1: Login

Um sich bei Ihrer ersten Anmeldung im Service Excellence Cockpit zu registrieren, wählen Sie unterhalb des Login-Buttons Registrieren *Registrierung* .

Sie befinden sich jetzt in der Registrierungsmaske und müssen die benötigten Felder ausfüllen.

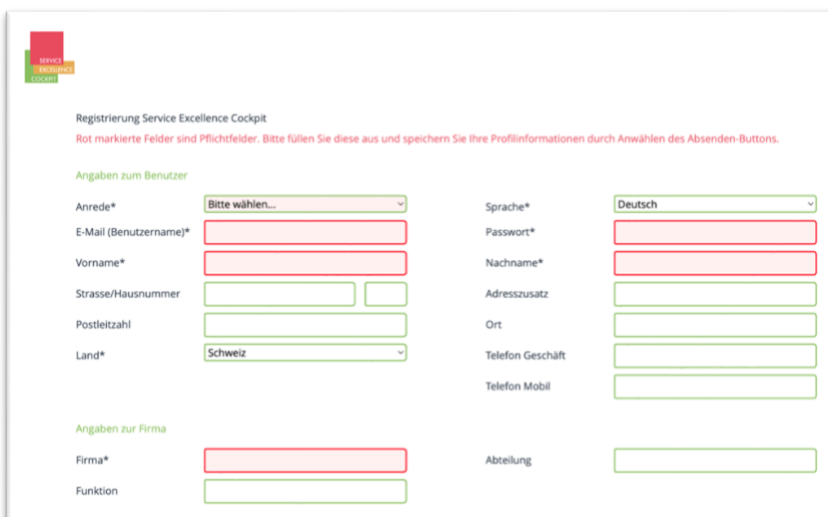


Abbildung 2: Registrierung

Zudem können Sie hier auswählen, ob Sie:

- **kostenlos an die Umfrage mitmachen wollen,**
- sich für den Newsletter registrieren möchten,
- das Cockpit bestellen möchten,
- und Informationen zu einer Firmenlizenz wünschen.

Schliessen Sie ab mit „**Absenden**“ und loggen Sie sich im Service Excellence Cockpit ein.

1.2 Umfrage

Nachdem Sie Ihre Benutzerdaten gespeichert haben, wählen Sie im Menü die Option „Umfrage“.

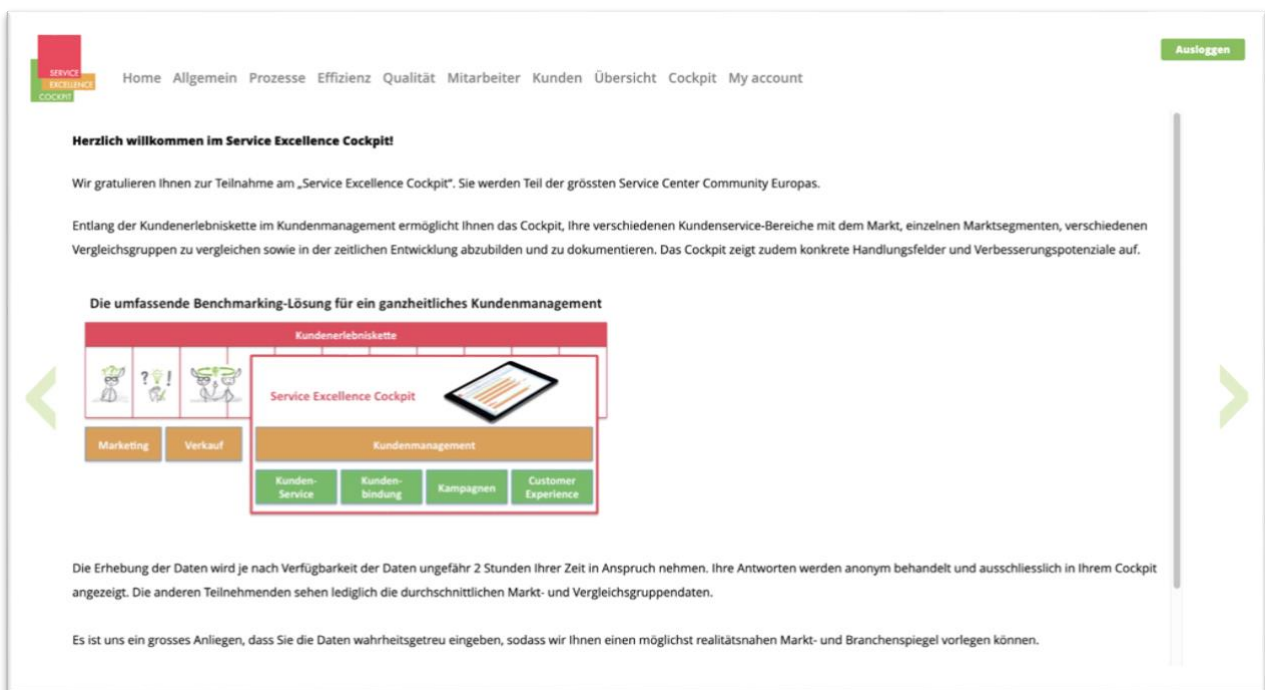
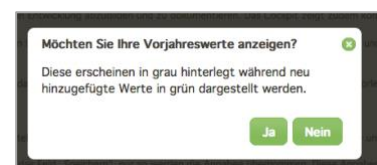


Abbildung 3: Startseite Umfrage

Nun sind Sie auf der Willkommenseite der Umfrage und können die ausgewählten Kennzahlen ausfüllen.

1.3 Vorjahresdaten

Sofern Sie die Umfrage im Vorjahr ausgefüllt haben, können Sie die Vorjahresdaten automatisch einblenden lassen. In diesem Fall brauchen Sie die Antworten, welche sich nicht geändert haben, nur noch mit „speichern“ zu bestätigen.



1.4 Navigation im Cockpit

Sie können zum Ausfüllen der Umfrage mittels grünem Pfeil rechts und links der Fragen durch die gesamte Umfrage „stöbern“ oder direkt im Menü die relevante Dimension anwählen.

Wichtig:

Um eingegebene Antworten abzuspeichern, klicken Sie nach jeder Eingabe das Feld „**Speichern**“. Nur so werden die Angaben übernommen.

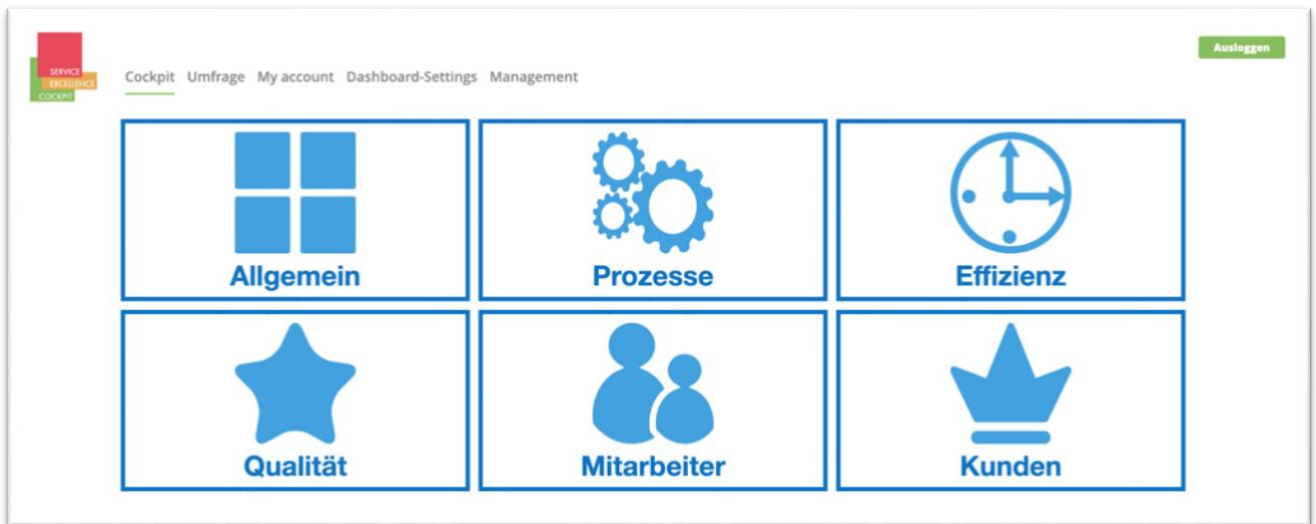
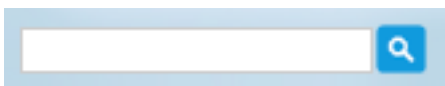


Abbildung 4: Navigation im Cockpit

Klicken Sie pro Dimension auf die eigentliche Frage und Sie sehen dynamische Auswertungen. Bei dieser können Sie wählen, welche Daten (Ihre, die des Markts, sowie die der in My Account selektierten Peergruppe) angezeigt werden sollten.

Es werden nur jene Charts angezeigt, bei denen Sie in der Umfrage eine Eingabe gemacht haben.



Auch können Sie mit der Volltext-Suche einen spezifischen KPI oder ein Thema suchen.

1.5 Umfrage abschliessen

Nachdem Sie alle Fragen beantwortet haben, kann die Umfrage abgeschlossen werden.

Im Menüpunkt "Übersicht" ist jederzeit zu erkennen, welche Fragen bereits beantwortet wurden (in schwarz). Um die Umfrage abzuschliessen, müssen alle Pflichtfragen entsprechend ausgefüllt sein. Trifft dies nicht zu, sind die noch zu beantworteten Pflichtfragen in roter Schrift zu erkennen. Sie können die Umfrage abschliessen, ohne die Fakultativfragen (blaue Schrift) beantwortet zu haben. Im Ausgabeteil sind jedoch nur diejenigen Fragen ersichtlich, die Sie selbst auch beantwortet haben.

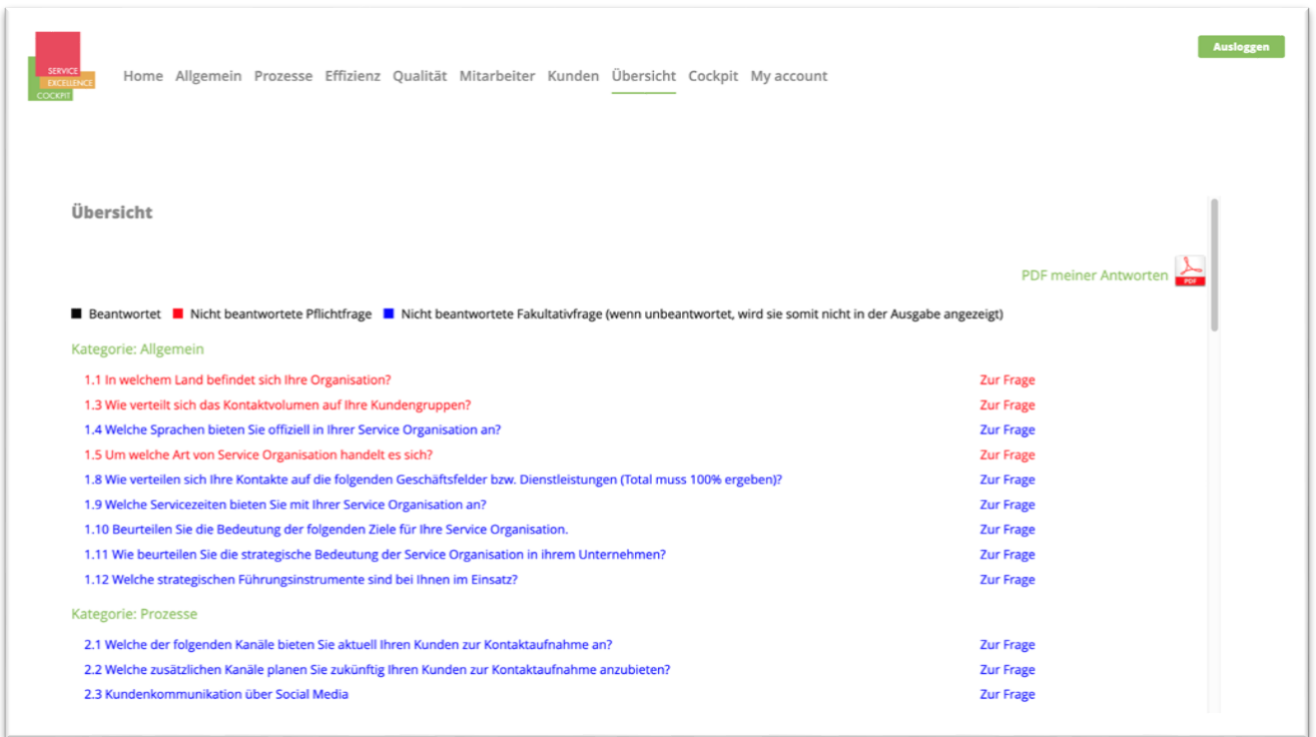


Abbildung 5: Abschluss der Umfrage

1.6 Login – My Account

Sie können sich jederzeit mit Ihrer Email-Adresse und Passwort einloggen.

Wählen Sie im Menü die Option „My Account“.

Benutzerprofil

Hier können Sie Ihre persönlichen Daten kontrollieren und ergänzen.

Angaben zum Benutzer

E-Mail (Benutzername)*	<input type="text" value="33@test.org"/>	Passwort	<input type="password" value="*****"/>
Vorname*	<input type="text" value="Test-Muster"/>	Nachname*	<input type="text" value="Test-Muster"/>
Strasse/Hausnummer	<input type="text" value="anonym"/> <input type="text" value="anonym"/>	Adresszusatz	<input type="text" value="anonym"/>
Postleitzahl	<input type="text" value="anonym"/>	Ort	<input type="text" value="anonym"/>
Land*	<input type="text" value="Schweiz"/>	Telefon Geschäft	<input type="text"/>
Sprache*	<input type="text" value="Deutsch"/>	Telefon Mobil	<input type="text"/>

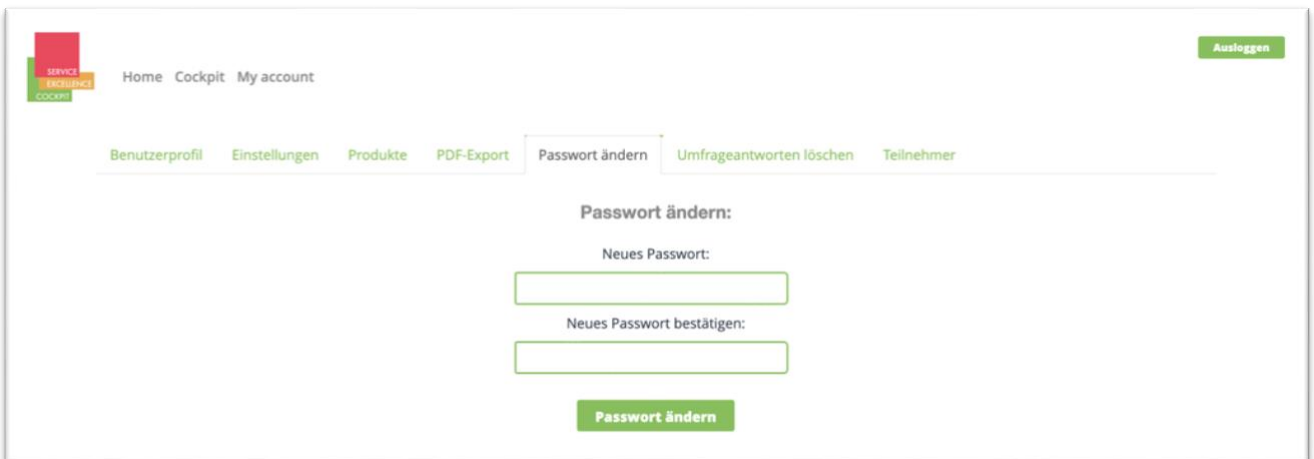
Angaben zur Firma

Firma*	<input type="text" value="anonym"/>	Abteilung	<input type="text" value="anonym"/>
Funktion	<input type="text" value="anonym"/>		

Abbildung 6: Benutzerprofil

Passwort ändern

Wir empfehlen Ihnen, Ihr Passwort regelmässig zu ändern.



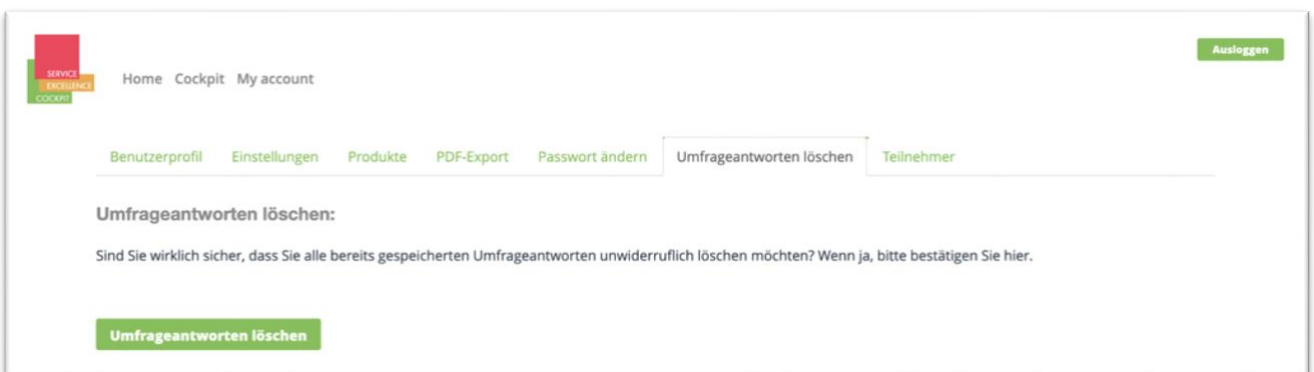
The screenshot shows the 'Passwort ändern' page. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Cockpit', and 'My account'. Below it, a menu contains 'Benutzerprofil', 'Einstellungen', 'Produkte', 'PDF-Export', 'Passwort ändern', 'Umfrageantworten löschen', and 'Teilnehmer'. The 'Passwort ändern' menu item is highlighted. The main content area is titled 'Passwort ändern:' and contains two input fields: 'Neues Passwort:' and 'Neues Passwort bestätigen:'. Below these fields is a green button labeled 'Passwort ändern'.

Abbildung 7: Passwort ändern

Wichtig: Wenn Sie Ihr Passwort vergessen haben, können im Login-Fenster „Passwort vergessen“ selektieren. Geben Sie Ihre Email-Adresse ein. Sofern ein Benutzer mit dieser E-Mail-Adresse im System registriert ist, erhalten Sie ein neues Passwort an die angegebene E-Mail-Adresse zugestellt.

Umfrageantworten löschen

In „Umfrageantworten löschen“ können Sie jederzeit alle Eingaben löschen welche Sie in der Umfrage erfasst haben.



The screenshot shows the 'Umfrageantworten löschen' page. At the top, there is a navigation bar with 'Home', 'Cockpit', and 'My account'. Below it, a menu contains 'Benutzerprofil', 'Einstellungen', 'Produkte', 'PDF-Export', 'Passwort ändern', 'Umfrageantworten löschen', and 'Teilnehmer'. The 'Umfrageantworten löschen' menu item is highlighted. The main content area is titled 'Umfrageantworten löschen:' and contains a confirmation message: 'Sind Sie wirklich sicher, dass Sie alle bereits gespeicherten Umfrageantworten unwiderruflich löschen möchten? Wenn ja, bitte bestätigen Sie hier.' Below the message is a green button labeled 'Umfrageantworten löschen'.

Abbildung 8: Umfrageantworten löschen

Teilnehmer

Falls Sie am Ende der Umfrage Ihren Firmennamen freigegeben haben, können Sie unter „Teilnehmer“ nachschauen, welche anderen Teilnehmer ihren Firmennamen ebenfalls freigegeben haben.

Falls Sie Ihren Firmennamen noch nicht freigeschaltet haben, können Sie das jederzeit an dieser Stelle via den Link „Freigeben“ nachholen.

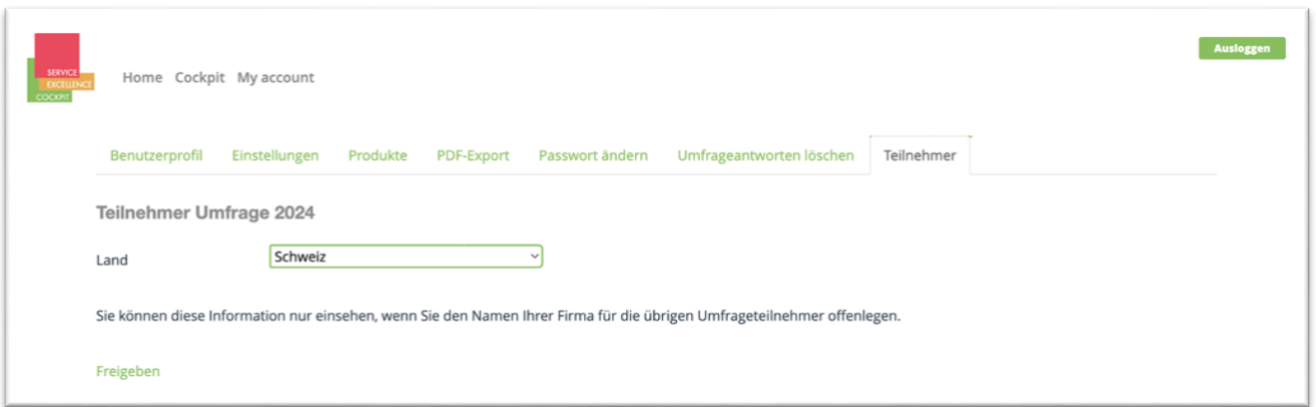
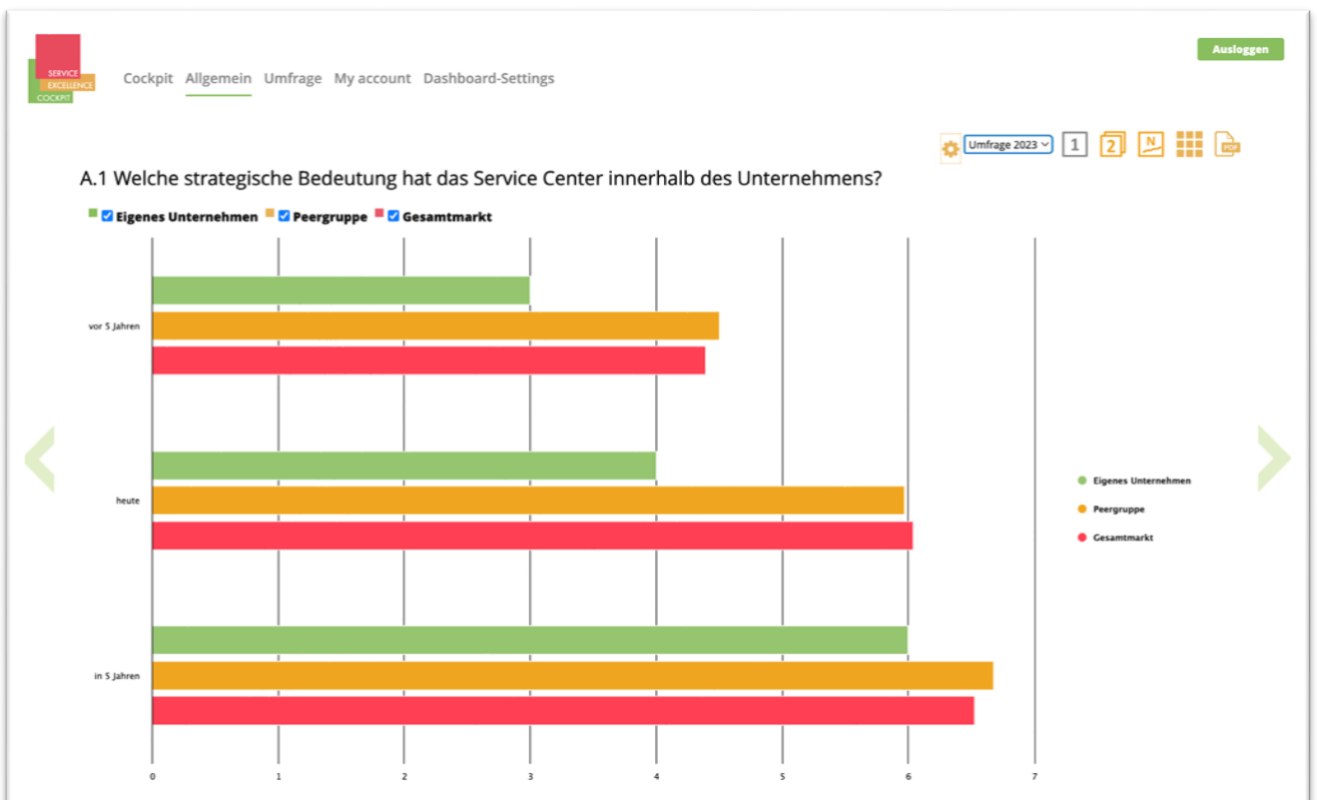


Abbildung 9: Teilnehmer anzeigen

1.7 Anzeigemöglichkeiten

Auch kann je nach Chart oben rechts gewählt werden, in welcher Form die Auswertung angezeigt werden soll - als Chart oder Tabelle und ob Sie den Chart als PDF exportieren möchten. Wenn Sie schon Vorjahreszahlen im Cockpit erfasst haben stehen Ihnen mehrere Möglichkeiten für Mehrjahresvergleiche zur Verfügung, zu machen. Es gibt dazu drei Varianten, die über Icons ausgewählt werden können:

- Sie wählen ein anderes Jahr
- Sie wählen 2-Jahresvergleich und selektieren die entsprechenden Jahre
- Sie wählen Mehrjahresvergleich



Peergruppen und Marktsegmente

Neu können Sie über das Icon „Einstellungen“  direkt aus der Chartansicht die Peergruppe nachschauen und bei Bedarf anpassen.

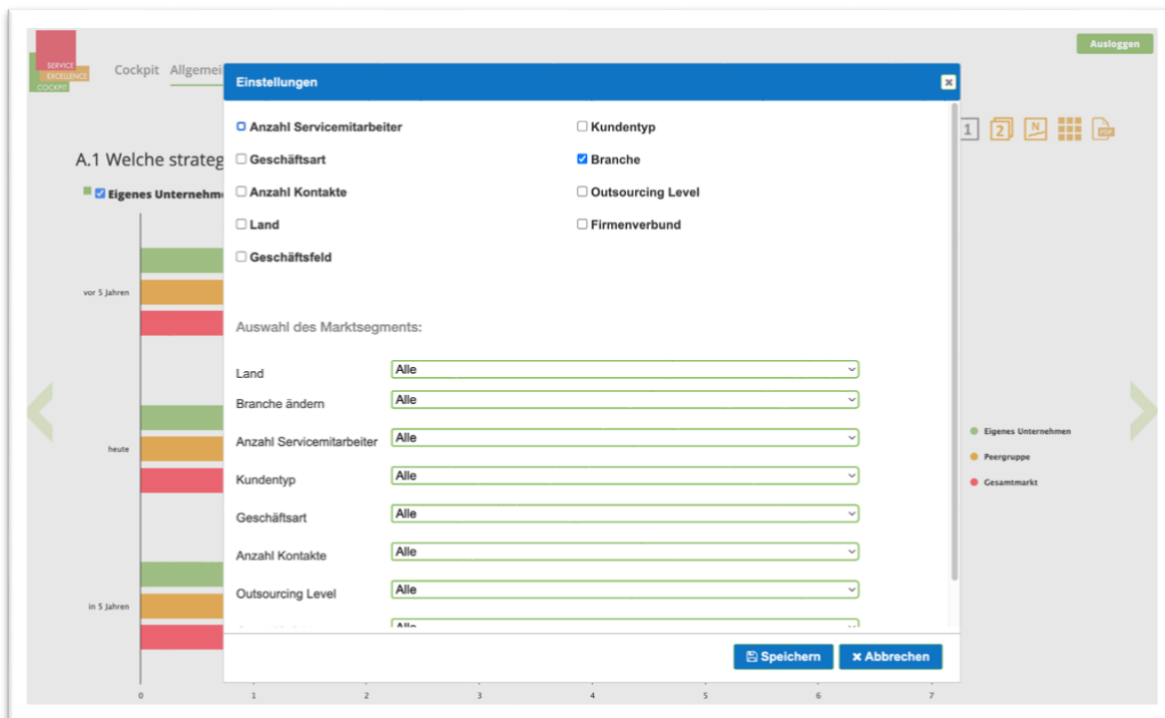


Abbildung 10: Auswahl Peergruppen und Marktsegmente direkt aus Chartansicht

Sie können eine oder mehrere Peergruppen und Marktsegmente selektieren. In diesem Fall wird die Schnittmenge selektiert. Zu beachten ist, dass Segmente mit weniger als 4 Teilnehmern aus Datenschutzgründen nicht angezeigt werden.

Zusätzlich können Sie in «My Account/Einstellungen» sämtliche Standard-Ansichtsoptionen des Cockpits ändern:

- welche Daten angezeigt werden (eigene, Peer, Markt)
- Anzeige von Prozent- oder absoluten-Zahlen (nur in Darstellungen wo beides möglich ist)
- Darstellung in Diagramm- oder Tabellenansicht
- Farbschema

1.8 Export der Umfrage

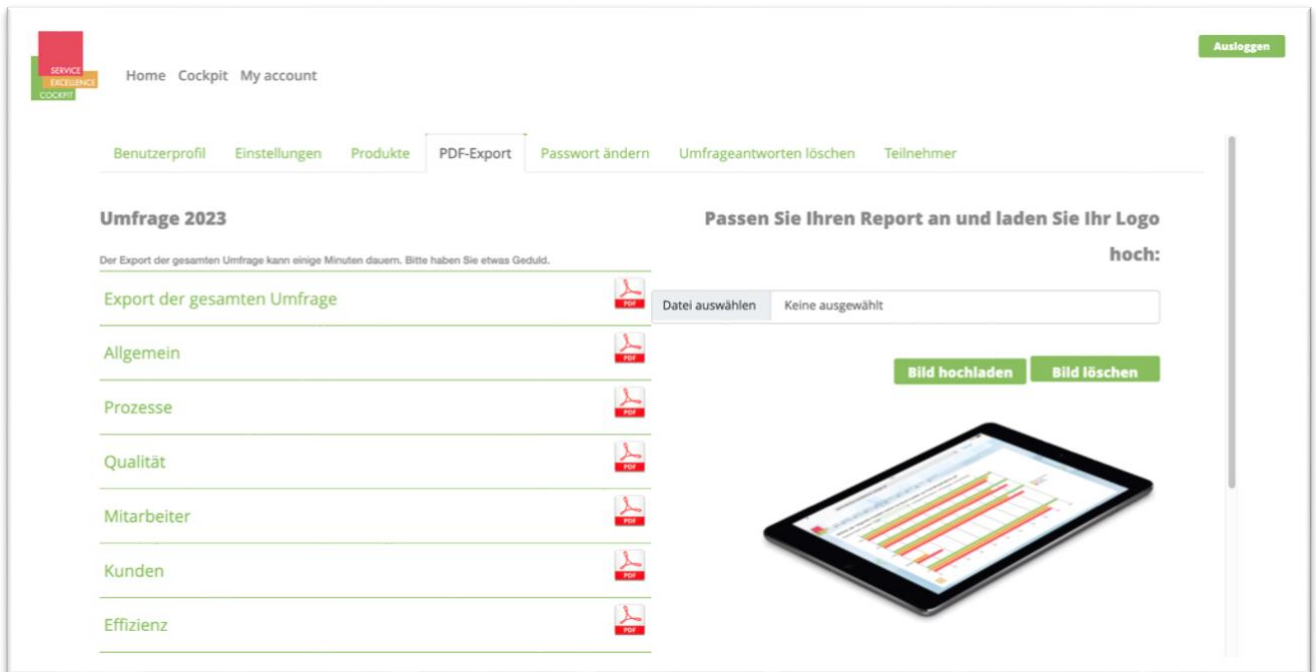
Hier können Sie die Fragen mit Ihren Antworten als PDF-Dokument exportieren, durch selektieren von „Meine Antworten anschauen“.

PDF-Export

Cockpit-Abonnenten können unter „PDF-Export“ den gesamten Report mit den eigenen Daten, den Peergruppen- und Gesamtmarktergebnissen als PDF-Dokument exportieren.

Dazu können Sie das Logo von Ihrer Firma hochladen. Das Logo wird im PDF-Export integriert.

Auch können Sie die verschiedenen Dimensionen wie Prozesse, Effizienz, usw. einzeln exportieren.



The screenshot shows the 'PDF-Export' section of the 'Service Excellence Cockpit' user interface. The top navigation bar includes 'Home', 'Cockpit', and 'My account'. Below this, a menu contains 'Benutzerprofil', 'Einstellungen', 'Produkte', 'PDF-Export' (which is active), 'Passwort ändern', 'Umfrageantworten löschen', and 'Teilnehmer'. The main content area is titled 'Umfrage 2023' and features a sub-header: 'Passen Sie Ihren Report an und laden Sie Ihr Logo hoch:'. A message states: 'Der Export der gesamten Umfrage kann einige Minuten dauern. Bitte haben Sie etwas Geduld.' On the left, a list of exportable categories is shown, each with a PDF icon: 'Export der gesamten Umfrage', 'Allgemein', 'Prozesse', 'Qualität', 'Mitarbeiter', 'Kunden', and 'Effizienz'. On the right, there is a 'Datei auswählen' button, a text input field containing 'Keine ausgewählt', and two buttons: 'Bild hochladen' and 'Bild löschen'. Below these buttons is an image of a tablet displaying a bar chart.

Abbildung 11: PDF-Export

2 Frequently Asked Questions (FAQ)

2.1 Allgemein

Wie wird die Vergleichbarkeit der Antworten sichergestellt, wenn unterschiedliche Berechnungsmethoden für die KPI's angewandt werden können?

Wir geben die zu Grunde liegende Definition jeweils im Hilfetext zu den Fragen an. Dabei verwenden wir die anerkannten auf den aktuellen Standards basierende Definitionen.

Wie wird gewährleistet, dass die teilnehmenden Unternehmen wahrheitsgemässe Angaben machen?

Zum einen appellieren wir an die Eigenverantwortung der Teilnehmer und haben das Cockpit so eingestellt, dass ein Teilnehmer keine Auswertungen sieht, wo er selber keine Angaben gemacht hat. Andererseits macht das System gewisse Plausibilitätsprüfungen, wie z.B., wenn das Service Level im Telefonkanal in Tagen statt Sekunden oder Minuten eingegeben wird. Solche offensichtlichen Falscheingaben werden gelöscht.

Ist bekannt, wer die Teilnehmer der Umfrage und meiner Peergruppe sind?

Seit 2015 können die Teilnehmer entscheiden, ihren Firmennamen offenzulegen. Auch hier gilt der Grundsatz, nur wer seinen Namen offenlegt, sieht auch die übrigen Teilnehmer, welche ihren Namen offengelegt haben

Wie sind meine Daten geschützt?

Die Erhebung, Speicherung und Verwendung der Daten erfolgt in Einklang mit dem schweizerischen Datenschutzrecht. Crystal Benchmark speichert die Daten mit dem Zweck diese auszuwerten und in aggregierter und anonymisierter Form zu publizieren. Die Daten werden absolut vertraulich behandelt und nicht zu Marketingzwecken verwendet. Crystal Benchmark gibt Daten nicht an Dritte weiter, ausser in aggregierter und anonymisierter Form an Branchenverbände und an (IT-Provider) Dienstleistungspartner, welche die Daten im Rahmen der Auftragsabwicklung benötigen.

Wieso ändert die Sprache bei gewissen Anzeigen nicht?

Möglicherweise ist das ein Problem des Cache Ihres Webbrowsers; leeren Sie den Cache.

2.2 Umfrage

Kann man die kostenlose Variante nutzen und sich erst später im Jahr für ein Cockpit Abonnement entscheiden?

Die Teilnahme an der Umfrage ist kostenlos. Sofern die eigenen Daten eingegeben sind, kann später jederzeit ein Cockpit Abonnement erworben werden. Falls keine eigenen Daten eingegeben wurden, bleibt die Möglichkeit den Marktreport zu erwerben.

Was nützt es mir, wenn ich lediglich an der Umfrage teilnehme?

Bereits mit der Teilnahme an der Umfrage können sie profitieren. Sie erhalten:

- Eine Checkliste, ob das eigene Kennzahlenset wirklich vollständig ist
- Eine Dokumentation der eigenen Leistung anhand eines etablierten State-of-the-art Kennzahlensets (auf Basis ISO 18295)
- Erste Feedbacks zum Stand der eigenen Service Operation
- Das Management Summary und einen konsolidierten Report der Marktergebnisse
- Möglichkeit des Benchmarkings im Service Excellence Cockpit ab freischalten der Ergebnisse

Ist es auch möglich unterjährig Werte einzutragen, z.B. monatlich?

Das ist im Moment nicht möglich. Wir werden das Bedürfnis analysieren und gegebenenfalls in einer zukünftigen Version realisieren.

2.3 Cockpit / Auswertungen

Das Cockpit ist sehr ausführlich, es ist schwierig die Ergebnisse zu interpretieren. Was kann ich tun, wenn ich mich nicht zurechtfinde?

Sie können uns kontaktieren und wir können Ihnen einen geeigneten Partner empfehlen, der Sie unterstützt die Ergebnisse zu interpretieren und mögliche Handlungsfelder zu identifizieren.

Werden die Marktwerte auch im zeitlichen Verlauf angezeigt?

Alle Werte werden, sofern sie vorhanden sind, auch im Zeitvergleich angezeigt: das eigene Unternehmen, die Vergleichsgruppen und der Gesamtmarkt.

Wieso sind bei gewissen Fragen keine Vorjahreswerte ersichtlich?

Wir entwickeln das Service Excellence Cockpit laufend weiter, auch basierend auf wertvollen Inputs unserer Anwender. So ergänzen wir jedes Jahr einige Fragen oder Antwortmöglichkeiten.

Beim Mehrjahresvergleich gibt es teilweise beträchtliche Veränderungen bei den Peergruppen- oder Marktdaten, wie ist das möglich?

In den letzten Jahren hat sich die Anzahl der Teilnehmer des Service Excellence Cockpits ständig erhöht. So sind Service Centers aus verschiedenen Ländern und solche mit spezialisierten Kundenanliegen neu

dabei. Wir empfehlen Ihnen durch die Selektionen der Peergruppen den gewünschten Vergleich so genau wie möglich einzugrenzen.

Das Total der Grafik „Wie viele Mitarbeitende sind mit folgendem Beschäftigungsgrad angestellt“ ergibt nicht 100%.

Das Total von 100% rechnet sich über alle Kategorien der Mitarbeitenden (Mitarbeiter, Supervisoren, Teamleiter, Management)

Bietet das Cockpit die Möglichkeit Kostenaspekte in Bezug auf die Mitarbeitenden zu erfassen?

Das Cockpit bietet verschiedene Ansatzpunkte zur Erfassung der Kostenaspekte.

Kosten pro Mitarbeiterstunde können Sie über das durchschnittliche Salär und der Umwandlung von totaler Arbeitszeit in produktive, kundenorientiert Zeit ermitteln.

Ebenfalls interessant sind die Stückkosten, da bieten sich die Zahlen zur durchschnittlichen Bearbeitungszeit und der Anzahl Kontakte an. Das Ganze können Sie dann noch in Verhältnis zur Anzahl Kunden setzen.

2.4 Peergruppen und Marktsegmente

Was ist der Unterschied zwischen Peergruppen und Marktsegmenten

Sie sind immer Teil einer Peergruppe. Das Marktsegment können Sie jedoch unabhängig festlegen. So können Sie sich zum Beispiel mit Service Centers in einem anderen Land oder einer anderen Branche vergleichen.

Wie werden die Peergruppen und Marktsegmente gebildet?

Peergruppen und Marktsegmente folgen der selben Gliederung. Es gibt verschiedene Möglichkeiten zur Bildung der Peergruppen/Marktsegmente; diese können in „My Account/Einstellungen“ angewählt werden. Mehrfachauswahl ist möglich. In diesem Fall wird die Schnittmenge selektiert. Zu beachten ist, dass Peergruppen und Marktsegmente mit weniger als 4 Teilnehmern aus Datenschutzgründen nicht angezeigt werden.

Welche Peergruppen und Marktsegmente gibt es?

Peergruppe	Cluster
Land	Gemäss Teilnehmer, aktuell Schweiz Deutschland Österreich
Branche	Bank- und Finanzdienstleistungen Versicherungen, Krankenkassen Handel Energieversorgung Information und Kommunikation Verkehr und Postdienste Verarbeitendes Gewerbe / Herstellung von Waren Sonstige wirtschaftliche Dienstleistungen Sonstige Dienstleistungen
Dienstleistung / Geschäftsfeld	Allgemeiner Kundenservice Assistance / Schaden / Leistungen Helpdesk Outbound / Kampagnen
Geschäftsart	B2B B2C Mixed Interne Kunden
Service Center Typ	Inhouse Servicecenter Dienstleister für Dritte
Firmengrösse (Anzahl Mitarbeiter im Service Center)	1 - 10 11 - 20 21 - 50 51 - 100 > 100
Anzahl Kontakte pro Monat	1 – 5'000 5'001 – 20'000 20'001 – 50'000 50'001 – 100'000 > 100'000
Anteil Outsourcing (Anteil an Gesamtkosten)	Kein Outsourcing 1-10% >10%
Firmenverbund	Für Bezüger einer Firmenlizenz

3 Kontaktpersonen




Rémon Elsten




Daniel Stiefel

Country	Organisation	Contact
Switzerland	Headquarter Forward Partners AG Lagerstrasse 33 8004 Zürich	Rémon Elsten +41 79 292 69 93 Daniel Stiefel +41 79 244 52 88 info@service-excellence-cockpit.ch
	callcenterforum.at Zedlitzgasse 5/302 1010 Wien	Georg Mack +43 676 7827 111 georg.mack@mack.at
Germany	i-CEM Hudtwalckerstr. 26 22299 Hamburg	Rainer Kolm +49 151 52572131 rainer.kolm@i-cem.de
	CC Club Eurotec-Ring 15 47445 Moers	Udo Schüring +49 2841 8831580 info@ccclub.de
Spain	Asociación Española de Expertos en la Relación con Clientes José Ortega y Gasset 61, 6ºD 28006 Madrid	Mª Luisa Merino Nájera gerente@aeerc.com +34 679 37 07 48
Ukraine	Ukrainian Contact Centre Association P.O.Box V236 Kyiv 01001	Iryna Velychko ive@ivelychko.com.ua +38 050 550 11 69




MACHEN SIE MIT - ES LOHNT SICH!



SERVICE EXCELLENCE COCKPIT

Die Online-Benchmarking Lösung die Ihren Kundenservice messbar und vergleichbar macht.

Registrieren Sie sich auf: www.service-excellence-cockpit.org 

Kontakt

Forward Benchmark AG

Lagerstrasse 33

8004 Zürich

Telefon: +41 44 350 13 22

E-Mail: info@service-excellence-cockpit.ch

www.service-excellence-cockpit.org