

Service Excellence Cockpit Erfahrungsaustausch „First Contact Resolution im Service Center“

Am 17. September hat der erste Service Excellence Cockpit Erfahrungsaustausch zum Thema „First Contact Resolution“ stattgefunden.

Die Theorie über die Messung und Steuerung von Service Centern empfiehlt die Servicequalität mittels der Erstlösungsquote zu erhöhen. Diese Kennzahl ist relevant, denn sie hat die stärkste positive Wirkung auf die Kundenzufriedenheit. Was das in der Praxis bedeutet hat Crystal Benchmark gemeinsam mit Cyril Mugglin von der Hochschule Luzern bei den Banken in einer Studie untersucht.

12 Teilnehmer aus verschiedenen Branchen haben sich in diesem praxisorientierten Workshop mit offenen, spannenden und konstruktiven Diskussionen über FCR ausgetauscht.

Dabei sind basierend auf den eigenen Erfahrungen die Möglichkeiten und Herausforderungen für eine praktikable und messbare Definition sowie Handlungsempfehlungen für die Verbesserungen der FCR diskutiert worden.

Als Resultat nehmen die Teilnehmer zahlreiche wertvolle Inputs für die Anwendung in ihren Firmen und das Service Excellence Cockpits für die Weiterentwicklung mit.

Mehr Informationen zum «Service Excellence Cockpit» sind auf www.service-excellence-cockpit.ch zu finden oder schreiben Sie ein Email an info@service-excellence-cockpit.ch.

