

Projekt:Unternehmensberatung

Smarte Checks für Kundenprozesse

[11.10.2022] Die Projekt:Unternehmensberatung will smarte Lösungen für den Kundenservice in der Energiemarktkrise bieten. Mit Check up Tools können Kundenserviceprozesse optimiert werden.

Die Projekt:Unternehmensberatung bietet jetzt mit Skill-Check und Contact-Check zwei Tools, mit denen Kundenserviceprozesse optimiert werden können. „Wir glauben, dass gerade der Kundenservice besonders auf die aktuelle Situation im Energiemarkt vorbereitet sein muss beziehungsweise von dieser betroffen ist“, sagt Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt:Unternehmensberatung. Aufgrund der aktuellen Gegebenheiten und Herausforderungen haben jetzt die Beratenden der Projekt:Unternehmensberatung mit Contact-Check und Skill-Check zwei neue, voneinander unabhängige, aber kombinierbare Beratungsprodukte entwickelt. Letzterer ist eher nach innen gerichtet und mitarbeiterfokussiert, während Contact-Check nach außen und prozess-/vorgangsorientiert ist. Um die Check-ups digital und effizient gestalten zu können, setzen die Berater die selbstentwickelte Software-Plattform ORGA-MAN als Unterstützungswerkzeug ein, welche die Projekt:Unternehmensberatung im Zuge des Projekts bereitstellt und nicht separat lizenziert werden muss.

Der Skill-Check stellt das Prozess- und IT-Wissen der Mitarbeitenden im Kundenservice sowie die notwendigen Qualifikationen und Kompetenzen zur Erfüllung des Tagesgeschäfts in den Fokus. Dabei stehen die hoch frequentierten Prozesse der aktuellen Marktphase im Vordergrund. Für diese Aufgabe bringen die Beratenden ein speziell auf den Kundenservice zugeschnittenes Prozessportfolio mit, das als Leitlinie in dem Beratungsprojekt dient. Daneben geben sie Empfehlungen für ein Kompetenz- und Qualifikationsgerüst, das für die jeweilige Kundensituation adaptiert werden kann. Sobald das Modell abgestimmt ist, können die Mitarbeitenden ihre persönliche Einschätzung hinsichtlich Prozess- und IT-Wissen sowie Kompetenzen und Qualifikationen online auf der ORGA-MAN Plattform vornehmen. Im Zuge des Contact-Checks werden über einen definierten Zeitraum, wie die Anzahl der Kundenkontakte und die Themenschwerpunkte, strukturiert erfasst. Aufgrund der Auswertung dieser Daten können die Beratenden valide Schlussfolgerungen ziehen, die dabei helfen, den Kundenservice zu optimieren. Abgeleitete Maßnahmen können etwa geänderte Öffnungszeiten, spezielle Schulungen für Schwerpunktthemen oder mögliche Digitalisierungsoptionen (etwa Einbindung eines Online-Portals, RPA, Chatbot) sein. Erkennbar ist ebenfalls, ob bereits digitale Kundenserviceprozesse von den Kunden wahrgenommen werden.

(ur)

Stichwörter: Informationstechnik, Projekt:Unternehmensberatung