


# Health Check Kundenservice

Der strukturierte Expertenblick von außen – für einen leistungsfähigen, zukunftssicheren Kundenservice.

Sie wollen herausfinden, welche Einsparungen und Optimierungen realistisch erreichbar sind?

 Handlungsfelder identifizieren und mit konkrete Lösungen bestimmen

Sie fragen sich, wo Ihr Kundenservice im Vergleich zum Markt und Wettbewerb steht?

 Reifegrad im Marktvergleich objektiv einordnen und dadurch Potenziale ermitteln

Sie möchten wissen, welche Schritte notwendig sind und welche Reihenfolge die beste ist?

 Gezielte Weiterentwicklung durch Maßnahmenpriorisierung und passgenauer Roadmap

## Das Analysemodell

### Sechs Dimensionen – ein vollständiges Bild

Besitzt der Kundenservice eine klare strategische Ausrichtung, messbare Ziele und eine abgestimmte Positionierung im Unternehmen?

 **Strategie und Ziele** 1

Sind Aufbauorganisation, Rollenverteilung und vorhandene Kompetenzen geeignet, um die Serviceziele effektiv zu erfüllen?

 **Organisation, Rollen und Skills** 2

Wie werden Kapazitäten geplant, Volumen gesteuert und operative Leistungsziele durch KPIs und Steuerungsprozesse abgesichert?

 **Planung und Steuerung** 3

Entsprechen die eingesetzten Systeme und Prozesse modernen (KI)-Anforderungen und unterstützen sowohl Effizienz als auch Servicequalität?

 **Technologie, Tools und Prozesse** 4

Werden Kontaktkanäle gezielt gesteuert, Kundendaten genutzt und Reportings eingesetzt, um fundierte Entscheidungen zu treffen?

 **Kanalsteuerung und Analytik** 5

Inwieweit ist Kundenzentrierung im Denken und Handeln der Organisation verankert und wird aktiv gemessen und gefördert?

 **Kultur und Kundenorientierung** 6

## Das Reifegradmodell

Objektive Einordnung · Marktbenchmark · Entwicklungspfad




## Unsere Methode

### 360°-Analyse - fundiert und praxisnah

 **Vor-Ort-Hospitationen**  
Direkte Einblicke in den laufenden Betrieb – je nach Paket 1–2 Besuche an Ihren Standorten.

 **Strukturierte Interviews**  
8–20 Tiefeninterviews mit Führungskräften und operativen Schlüsselpersonen anhand bewährter Fragenkataloge.

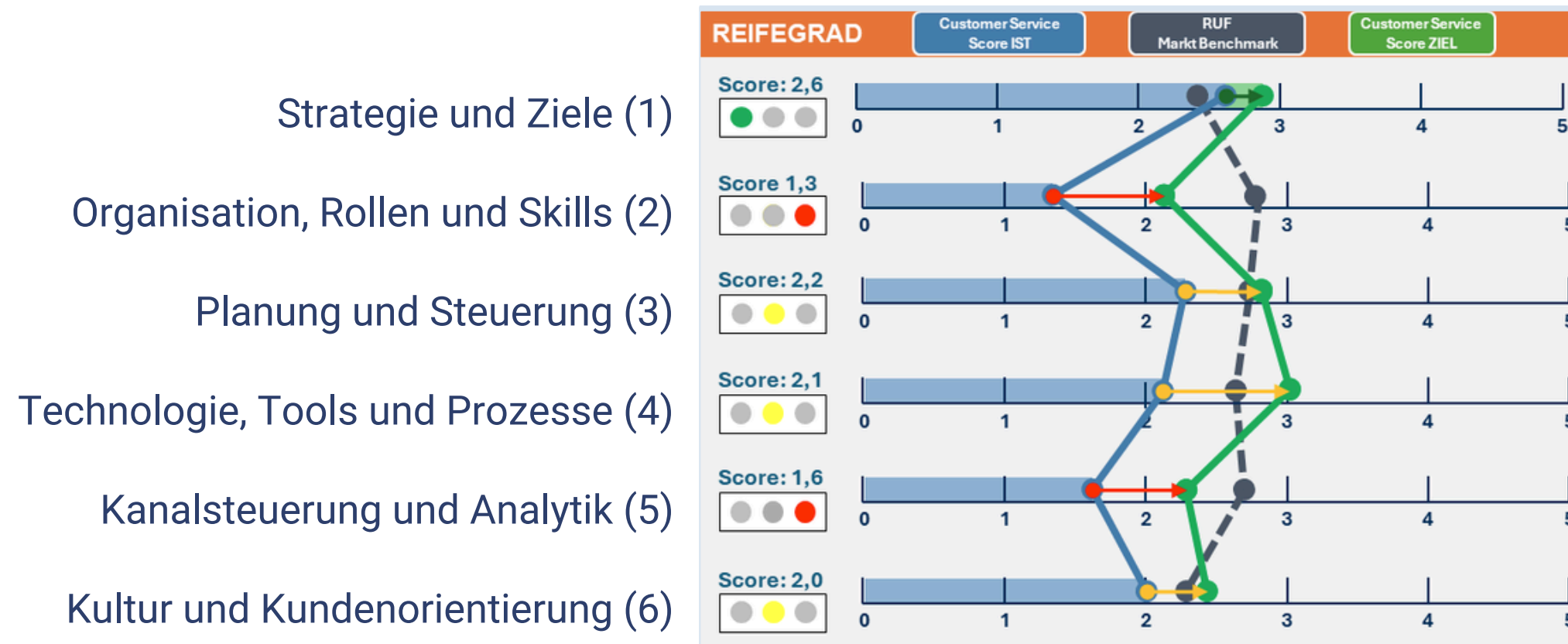
 **Daten- & Dokumentenanalyse**  
Auswertung von KPIs, Systemen, Prozessdokumentationen und Reportings für eine objektive Datenbasis.

## Bereit für den ersten Schritt?

Sprechen Sie uns an!  
Wir ermitteln gemeinsam das passende Paket für Ihren Kundenservice.

[Jetzt Kontakt aufnehmen →](#)

Beispiel für ein Reifegradprofil mit IST-Bewertung, Markt-Benchmark und Zielwert



Nach der Ermittlung werden die Ergebnisse bewertet und anhand von Benchmarks zum Markt in Reifegrade eingeordnet. Wir zeigen Ihnen auf, in welchen Handlungsfeldern ein Entwicklungspotenzial liegt – mit Maßnahmen, die kurz-, mittel- und langfristige Effekte erzielen, sowie konkrete Handlungsempfehlungen und Umsetzungsschritte.

Was Sie erhalten

Konkrete Ergebnisse

- Identifizierte Handlungsfelder mit Entwicklungspotenzial
- Priorisierte Maßnahmenempfehlungen (kurz-/mittel-/langfristig)

- Hebel für Einsparungen, Qualität und Kundenzufriedenheit
- Umsetzungsplanung und konkrete Roadmap

Zusätzlicher Nutzen

- Reifegrad-Bewertung entlang aller sechs Dimensionen

- Benchmarking gegenüber Markt und Wettbewerb

Unsere Pakete

Die richtige Größe für Ihre Organisation

Small	Medium	Enterprise
<b>Kundenservice</b>	<b>Kundenservice</b>	<b>Kundenservice</b>
<b>€ 14.900</b> zzgl. MwSt.*	<b>€ 24.900</b> zzgl. MwSt.*	<b>Auf Anfrage</b>
<b>1 Berater</b> · 1 Vor-Ort-Besuch Ca. 8–10 Interviews	<b>2 Berater</b> · 2 Vor-Ort-Besuche Ca. 15–20 Interviews	<b>Individuell vereinbart</b> Maßgeschneiderter Scope
<b>Paketinhalt</b>	<b>Paketinhalt</b>	<b>Paketinhalt</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kickoff inkl. Abstimmung des Scope</li> <li>● Aufnahme IST-Situation (Interviews, Hospitationen, Dokumente)</li> <li>● Reifegradbewertung der relevanten Dimensionen</li> <li>● Identifizierung der Handlungsfelder</li> <li>● Maßnahmenempfehlungen</li> <li>● Umsetzungsplanung / Roadmap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kickoff inkl. Abstimmung des Scope</li> <li>● Aufnahme IST-Situation (Interviews, Hospitationen, Dokumente)</li> <li>● Reifegradbewertung der relevanten Dimensionen</li> <li>● Identifizierung der Handlungsfelder</li> <li>● Maßnahmenempfehlungen</li> <li>● Umsetzungsplanung / Roadmap</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Kickoff inkl. Abstimmung des Scope</li> <li>● Aufnahme IST-Situation (Interviews, Hospitationen, Dokumente)</li> <li>● Reifegradbewertung der relevanten Dimensionen</li> <li>● Identifizierung der Handlungsfelder</li> <li>● Maßnahmenempfehlungen</li> <li>● Umsetzungsplanung / Roadmap</li> </ul>
<b>Geeignet für:</b> < 20.000 Anfragen/Mo. · 1–2 Teams · 1 Standort	<b>Geeignet für:</b> 20.000–100.000 Anfragen/Mo. · Mehrere Standorte	<b>Geeignet für:</b> > 100.000 Anfragen/Mo. · Mehrere Länder · Omnichannel

Bereit für den ersten Schritt?

Sprechen Sie uns an!  
Wir ermitteln gemeinsam das passende Paket für Ihren Kundenservice.

Jetzt Kontakt aufnehmen →