

TellSell Consulting Customer Service Center Audit

Vorgehensweise TellSell Consulting Customer Service Center Audit

1 Analyse Organisation Customer Service	2 Analyse Prozesse Customer Service	3 Analyse Performance Standorte	4 Analyse Technische Infrastruktur	5 Ableitung Optimierungsmaßnahmen
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse Customer Service Organisation (Zentrale und Standorte) ▪ Benchmarking Organisationsstruktur und Sizing Organisation ▪ Analyse Schnittstelle Call Center und z.B. Back Offices für Schriftbearbeitung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse der spezifischen Service-Center-Prozesse (Call Center und Schriftbearbeitung) ▪ Auswertung Reporting und Steuerungskennzahlen (KPIs) ▪ Einschätzung Performance Planung und Steuerung 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ SWOT-Analyse Performance Standorte: <ul style="list-style-type: none"> – Infrastruktur – Prozesse – Mitarbeiter – Führung ▪ Benchmarking Standorte (im Vergleich zum Wettbewerb) ▪ Analyse Qualitätsmanagement u. Qualitätssicherungsmaßnahmen ▪ Benchmarking Qualitätsparameter 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analyse technische Infrastruktur Service Center (TK & IT-Infrastruktur) ▪ Analyse Routing-Konzept (Call und Schrift) ▪ Benchmarking technische Infrastruktur mit Branchenstandards 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Evaluierung von Schwachstellen und Optimierungspotenzialen ▪ Ableitung Empfehlungen: <ul style="list-style-type: none"> – Organisation – Prozesse (Planung & Steuerung) – Operational Excellence Standorte – Technische Infrastruktur

Permanente Validierung der Ergebnisse durch Quervergleiche

Benchmarking mit vergleichbaren Customer-Service-Organisationen