

b-check

Service Fitness Check

Holen Sie sich die Experten ins Haus und lassen sich kritisch prüfen: Was machen Sie schon richtig gut und wie können Sie Ihre Organisation wesentlich verbessern, im Ergebnis vor allem effektiver und effizienter werden?

Mit dem marillabax Experten Audit erhalten Sie einen Überblick, wie Ihr Serviceteam für den täglichen Wettkampf um die Kunden/Anwender aufgestellt ist.

Was?



Audit vor Ort – der Fitness-Test für Ihre Mannschaft (2 Tage)

Fußballtrainer wissen: eine Topmannschaft macht nicht die Spitzenleistung einzelner Spieler aus, sondern das perfekte Zusammenspiel vieler einzelner Faktoren auf höchstem Niveau.

Wir konzentrieren uns im Audit nicht allein auf technische Details oder auf einzelne Prozesse. Vielmehr steht bei unserer Bestandsaufnahme auf Basis der GAP-Analyse von Anfang an Ihr Team im Mittelpunkt. Von ihm ausgehend analysieren wir all diejenigen Faktoren, die für eine erfolgreiche Servicedienstleistung ausschlaggebend sind:

- Servicestrategie und Servicemarketing
- Serviceteam und Servicebereitschaft
- Kundenorientierung und Servicezuverlässigkeit
- Prozesse und Softwareunterstützung
- Operatives Business der Servicemitarbeiter (Alltagseffizienz)

Check: Zusammenfassung und Bewertung

- Darstellung des Status quo Ihrer derzeitigen Support-Situation
- Aufzeigen des Optimierungspotenzials
- Detaillierte Handlungsempfehlungen mit Bewertung
- Empfehlung zur Personalentwicklung

Ergebnis: Bericht und Präsentation

Sie erhalten die Analyseergebnisse in detaillierter Form: Präsentation vor Ort und schriftlicher Ergebnisbericht.

Für wen?

Serviceteams im technischen Umfeld (Helpdesk, Customer Support, Field Service, Remote Service, u. a.)

Komplettpaket

Investition für
Audit vor Ort (2 Tage),
Servicebericht und Abschlusspräsentation (2 h)

EUR 4.990,-

inkl. Reisekosten in
Deutschland, zzgl. MwSt.

b-check

Von erfahrenen Service Managern durchgeführt

Speziell auf Service- und Kundenorientierung ausgelegt

Prüft Wirtschaftlichkeit, Effizienz und Zuverlässigkeit

Setzt bewusst die Kundenbrille auf und hinterfragt alles

Im Ergebnis: Ihr Service Improvement Plan



Referenzen

Stefan Königshofer, Head of Sales Transmission GAS CONNECT AUSTRIA GmbH

"Die rasanten Entwicklungen im europäischen und auch österreichischen Gaslogistikgeschäft stellen uns kontinuierlich vor neue, spannende Herausforderungen. Die berechnete Erwartungshaltung unserer Kunden hat für uns dabei oberste Priorität und die Begeisterung unserer Kunden ist unser erklärtes Ziel.

Wir führen in regelmäßigen Abständen eine GAP-Analyse durch und messen dabei die Lücke zwischen der von unseren Kunden erwarteten und der von ihnen erlebten Servicequalität. Frau Bax und ihr Team begleiten uns dabei seit mehreren Jahren erfolgreich bei der Analyse und der anschließenden Verbesserung unserer Servicequalität. Dabei sind die ausgeprägte Serviceorientierung, das umfassende Prozessverständnis sowie die reichhaltigen Erfahrungen von Frau Bax und Ihrem Team ausdrücklich hervorzuheben. Bemerkenswert sind auch die Begeisterung und die Flexibilität, die Frau Bax und ihre Kollegen bei der Ausübung ihrer Tätigkeit an den Tag legen.

Bei der Kommunikation der erarbeiteten Maßnahmen zur Verbesserung der Servicequalität geht Frau Bax immer professionell und zielgerichtet vor. Dabei gelingt es ihr auch, weniger erfreuliche Aspekte ehrlich und in konstruktiver Form anzusprechen. Genau das braucht es aus unserer Sicht, um kontinuierliches Lernen und eine stetige Weiterentwicklung der Dienstleistungsqualität zu gewährleisten.

Die bereits seit 2010 regelmäßig wiederkehrende Zusammenarbeit zwischen der Abteilung Sales Transmission der Gas Connect Austria und marillabax ist, denken wir, die eindeutigste Form, um unsere Zufriedenheit mit den Leistungen von Frau Bax und ihrem Team auszudrücken."

Über marillabax

Das Team marillabax begleitet vom Stammsitz im baden-württembergischen Ludwigsburg aus seit 15 Jahren erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbranchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Training, Beratung, Coaching oder Softwarelösung.

Sparringspartner



Wir lassen Sie nicht allein – oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um ihren Service strategisch weiter zu entwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.