

Navigator für optimale Kennzahlenqualität von buw consulting entwickelt

Osnabrück, 15. Juli 2009 – buw consulting, größtes Customer Care Beratungsunternehmen Deutschlands, hat einen Navigator für die optimale Qualität von Kennzahlen entwickelt.

Kennzahlen auf der Basis der Bewertung von simulierten Kundengesprächen, sogenannte Mystery Activities, spielen eine große Rolle im Customer Care Qualitätsmanagement. Für das Management sind dabei zwei Faktoren maßgeblich: Genauigkeit, und damit Belastbarkeit der Kennzahlen, sowie die Kosten der Kennzahlermittlung. Beides hängt stark vom Stichprobenumfang ab.

Die buw consulting GmbH hat zusammen mit der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster und einem internationalen Expertengremium ein Modell entwickelt, das den notwendigen Stichprobenumfang für die Kennzahlermittlung bestimmt. Dabei werden alle relevanten individuellen Rahmenbedingungen des zu testenden Call Centers, alle relevanten Einflussgrößen auf die Kennzahlqualität sowie die gewünschte Kennzahlgenauigkeit berücksichtigt. Mit diesem Modell werden unnötig große Stichproben vermieden, und es entsteht die Sicherheit, die angemessene Anzahl für ein valides Ergebnis zu verwenden.

Nähere Informationen zum Kennzahlenmodell erhalten Sie bei Torsten Marheineke unter torsten.marheineke@buw.de oder 05 41-94 62-0

buw consulting

Für die buw consulting GmbH, größtes Customer Care Beratungsunternehmen Deutschlands, sind über 40 Unternehmensberater im Einsatz, um ihre Klienten praxisorientiert bei

Weitere Informationen und Bildmaterial erhalten Sie bei:

buw Unternehmensgruppe
Karina Eggers
Leitung Öffentlichkeitsarbeit
Rheiner Landstr. 195
49078 Osnabrück
Telefon: 05 41-94 62-1 80
Fax: 05 41-94 62-9 87
Mobil: 01 73-2 89 60 50
eMail: karina.eggerr@buw.de
Web: www.buw.de

der Kundengewinnung, Kundenbindung und Kundenpotenzialausschöpfung zu unterstützen. Dabei stehen die Themenfeldern Personal, IT/TK und Management im Vordergrund. Soeben wurde buw consulting als Teil der buw Unternehmensgruppe als einer der besten Arbeitgeber im deutschen Mittelstand und bester Arbeitgeber in Niedersachsen von der Initiative „Top Job“ ausgezeichnet.