Optimierung des Beschwerdemanagements für einen Energiedienstleister.

Ausgangslage	Projektauftrag	Vorgehen	Ergebnisse
▪ Prozesse und Aufgaben des Beschwerde-managements nicht definiert ▪ Optimierungsbedarf bei der Auswertung und Analyse von Beschwerdeanliegen ▪ Suboptimale Ergebnisse im Rahmen der Kunden-zufriedenheitsbefragung	▪ Optimierung des Beschwerde-managements im Bereich Retailkunden ▪ Identifizierung von Optimierungspotenzialen für Beschwerde- -annahme, -bearbeitung und -reaktion	▪ Bestandsaufnahme der Ist-Situation ▪ Analyse direkter/ indirekter Beschwerde-prozesse, Schnittstellen sowie der Beschwerde-management-zufriedenheit ▪ Festschreibung von Prozessen und Aufgaben im Rahmen der Beschwerdebearbeitung und -auswertung ▪ Entwicklung eines Berichtswesens und Analyse-instrumentariums mit Implementierungsplan ▪ Monitoring	▪ Optimierte Beschwerdeprozesse - Vollständige Beschwerdeerfassung - Angemessene Beschwerdelösung ▪ Beschwerdemanagement -organisation (zentrales/ operatives Beschwerde-management) ▪ Berichts- und Analysewesen ▪ Kundenorientierte Gestaltung von Tarifen, Services und Prozessen ▪ Imagesteigerung und kundenorientierte Ausrichtung ▪ Monitoring-/Controlling-Tool

BBDO CONSULTING

© Copyright BBDO Consulting