

Service and Support Center Rating®

Das Symbol für überdurchschnittlich hohe Kundenorientierung

Competence-Center, Hotline, Kundendienst, Service, Support oder Wartung werden immer in Anspruch genommen, wenn etwas nicht so funktioniert wie erwartet. Die Kunden erwarten mit Recht, dass Sie bestens unterstützt werden und ihre Probleme schnell und unbürokratisch erledigt werden.

Somit ist es bereits für den Kaufentscheid wichtig, das Gefühl zu vermitteln, dass es eigentlich keinen Support braucht und wenn doch, dass der Kunde König ist und die Supportorganisation professionell agiert und zu den Besten der Besten ihre Branche zählt.

Wird dieses auch noch leichtverständlich kommuniziert, dann ist es vielleicht das wichtigste Argument für einen Kaufentscheid.



Verliehen für eine überdurchschnittlich hohe Kundenorientierung

DIE HERAUSFORDERUNG

Ein paar wenige haben gereicht, um mit Ihrem schlechten Leistungsniveau das Image von Supportorganisationen stark in Mitleidenschaft zu ziehen. Die Presse, aber auch Marktbegleiter, unterstützen diesen Effekt noch, um die Leistungsfähigkeit des Mitbewerbers in Frage zu stellen.

Zudem wird gerne über Qualitätsstandards gesprochen, die für die meisten Kunden nicht nachvollziehbar sind. Kryptische Symbole und wenig nachvollziehbare Leistungsbekundungen sind der Vertrauensbildung nicht dienlich, sondern forcieren eher das Gegenteil.

Es gilt nun, Spitzenleistungen authentisch und glaubhaft zu kommunizieren und objektiv nachzuweisen. Der Kunde wird so in die Lage versetzt, diesen Nachweis auf Basis seiner Bewertungsgrundlagen zu verstehen und nachzuvollziehen. Er erhält so eine verbrieftete Entscheidungsgrundlage.

Hierfür braucht es mehr als nur weltweit einheitliche und objektive Leistungskriterien, ebenso braucht es ein verständliches und positiv besetztes Leistungssignet mit hohem Marketing- und Wiedererkennungswert.

DIE LÖSUNG

PerformNet AG hat hierfür 2006 das **Service and Support Center Rating®** entwickelt und in den Markt eingeführt. Die Maßstäbe zur Erreichung des mit drei, vier oder fünf Sternen gekennzeichneten Leistungssignet sind ambitioniert und bewusst sehr hoch angelegt.

Heute sind die Klassifizierungsmodelle der PerformNet AG der „*de facto*“ - Standard für die Analyse, Bewertung und Auszeichnung der Kundenorientierung im Bildungs- und Dienstleistungsbereich.

Das gesamte Modell ist nach den gültigen Benchmarking-Standards aufgebaut. Die so klassifizierten Einrichtungen werden gleichzeitig über die jeweiligen Durchschnittswerte des Marktes informiert.

DIE ALLEINSTELLUNGS- MERKMALE SIND U.A.

- 100%ige Objektivität: Klassifizierungs- und Systemstruktur erfüllen alle Anforderungen moderner Benchmarking-Systeme (z.B. C7BL - Sieben Benchmarking-Gesetze)
 - Entwickelt von Top-Level Profis aus dem Services- und Managementbereich. Unterstützt durch ein externes und unabhängiges Advisory-Team zur Aktualitäts- und Qualitätskontrolle
 - Mit den Daten aus der „*best practices*“ Datenbank können diverse systemische Vergleiche erstellt werden
 - Weltweit einheitlicher Analyse- und Bewertungs-Standard
 - Leicht verständliches, vermittelbares, positiv besetztes und eingängig vermarktbare Leistungssignet auf Basis der bekannten Sternen-Symbolik, mit einer positiv besetzten Interpretations-Semantik und einer Vielzahl von impliziten Mehrwerten
-

IHR NUTZEN

- Das **Service and Support Center Rating®** - Markenlogo mit drei, vier oder fünf Sternen zur Darstellung und Vermarktung der Leistungsfähigkeit – positiv besetzt und leicht verständlich
- 1 Schild für den Außenbereich, 45 x 30 cm, AluDibond oder Acryl-Glas, inkl. Befestigungsmaterial
- Objektive Analyse und Bewertung der erfolgskritischen Elemente der Kundenorientierung
- Eine objektive Standortbestimmung mit qualifizierten Vergleichswerten (*SSCR-Management-Report™*). Er ist gleichzeitig die perfekte Ausgangsbasis für Optimierungen in Ihrem Betrieb

DER ABLAUF EINER KLASSTIFIZIERUNG

1. Auditierung der Klassifizierungskriterien bei Ihrer Supportorganisation (ca. 90 – 120 Minuten)
2. Auswertung und Erstellung der Klassifizierungsdokumente, der Grafikdateien und des Markenlogos™
3. Übergabe der Dokumente, der Graphiken, des Markenlogos™ und des Schildes an die Service- und/oder Supportorganisation

DIESE KRITERIEN WERDEN ÜBERPRÜFT

Die Bewertung der Kundenorientierung erfolgt aus der Analyse von über 60 Einzelkriterien, die von den Auditoren der PerformNet AG oder ihren lizenzierten Partnern vor Ort geprüft werden:

- Sektion A - Initialer Kontakt:
u.A.: Erreichbarkeit, Kommunikation und Sprache, Eskalationsmöglichkeiten, SLA, ...
- Sektion B - Troubleshooting:
u.A.: Störfallklassifizierungen, Ticketing, Kundeninformation, ...
- Sektion C - Know-how Sicherung:
u.A.: Weiterbildungskonzepte, Spezialisierungen, Kundens Schulung, ...
- Sektion D - Contracting:
u.A.: SLAs, Vertragslaufzeiten und Kündigung, Kontaktpersonen, ...
- Sektion E - Management & Qualitätssicherung:
u.A.: Qualitätsstandards, Kundenbewertungen, Leistungsbewertung, ...

DIE ERGEBNISSE ZEIGEN U.A.

1. Die Leistungsfähigkeit der eigenen Supportorganisation und den durchschnittlichen Erfüllungsgrad aller analysierten Organisationen
 2. Die möglichen Verbesserungspotenziale
 3. Welche Kriterien für gezielte Marketingaktionen bzw. Positionierung gegenüber den Mitbewerbern genutzt werden können
-

DIE BESONDERHEITEN

- Absolute Neutralität und Objektivität der Bewertung durch ein binäres Bewertungssystem, das jederzeit das Ergebnis reproduzierbar macht
- Vergleich der Ergebnisse mit den „best of the best“ aus der Liga der besten klassifizierten Organisationen
- Quantifizierbare Erfolgsmessungen und direkt messbare Verbesserungspotenziale

GÜLTIGKEITSDAUER

Die Klassifizierung ist für ein Jahr gültig. Sie kann nach Ablauf zweimalig über die einfache Re-Klassifizierung fortgeführt werden.

Es gibt keine automatische Verlängerung.

Jede Service and Support Center Rating® Re-Klassifizierung beginnt mit einer erneuten Auditierung der Klassifizierungskriterien im Supportzentrum.

GEBÜHREN

- Erst-Klassifizierung: Die Gebühr beträgt CHF 4'500.- bzw. € 3'750.-
- Re-Klassifizierung: Die Gebühr beträgt CHF 1'500.- bzw. € 1'250.- (zzgl. der gesetzlichen MwSt.).

SPEZIELLE AKTION ZUM 5^{TEN} RATING GEBURTSTAG

Einen hochwertigen PVC-Banner mit Ihrem persönlichen Klassifizierungs-Logo in der Grösse von 180 x 120 cm mit Befestigungsöse
(die Geburtstagsaktion ist befristet bis zum 31.12.2011)

SIE SIND ERFOLGREICH KLASSIFIZIERT

Auszug aus der Liste erfolgreich klassifizierter Bildungszentren:

- codia Software GmbH in D - 49716 Meppen
- e/c/s systems & software solutions GmbH in D-41468 Neuss
- comformatik AG in D-78054 Villingen-Schwenningen
- Silva System Services IT Network GmbH in A - 2334 Vösendorf-Süd
- GNC GmbH in A-1190 Wien
- ...

Über uns: Die PerformNet AG

PerformNet AG ist heute die größte Anbieterin von kunden- und geschäftsprozessorientierten Leistungsanalysen, Benchmarks und Klassifizierungssystemen für private und staatliche Bildungs- und Dienstleistungseinrichtungen und deren Management. Gegründet 2003, mit Stammsitz in schweizerischen Aesch/Basel, ist die PerformNet AG mit ihren Partnern an mehreren Standorten in Deutschland, Österreich und der Schweiz vertreten. Das Tätigkeitsgebiet der PerformNet AG liegt einerseits in den Bereichen Geschäftsprozess-Management und –Benchmarking von Bildungseinrichtungen, Training für Bildungsmanager und andererseits in der Entwicklung von Rating-Systemen in der Schnittstelle der Kundenorientierung von Organisationen und Dienstleistungseinrichtungen. Schnittstelle für alle Produkte und Dienstleistungen ist die der PerformNet AG eigene Best Practices Knowledge Base™ mit Daten aus über 450 Leistungsanalysen und Performance Improvement Projekten im Weiterbildungs- und Dienstleistungsbereich.