



**Die besten Burger in N. Y.**  
Cypress Best Burgers, 2005



**eisq**

european  
institute  
for service  
quality

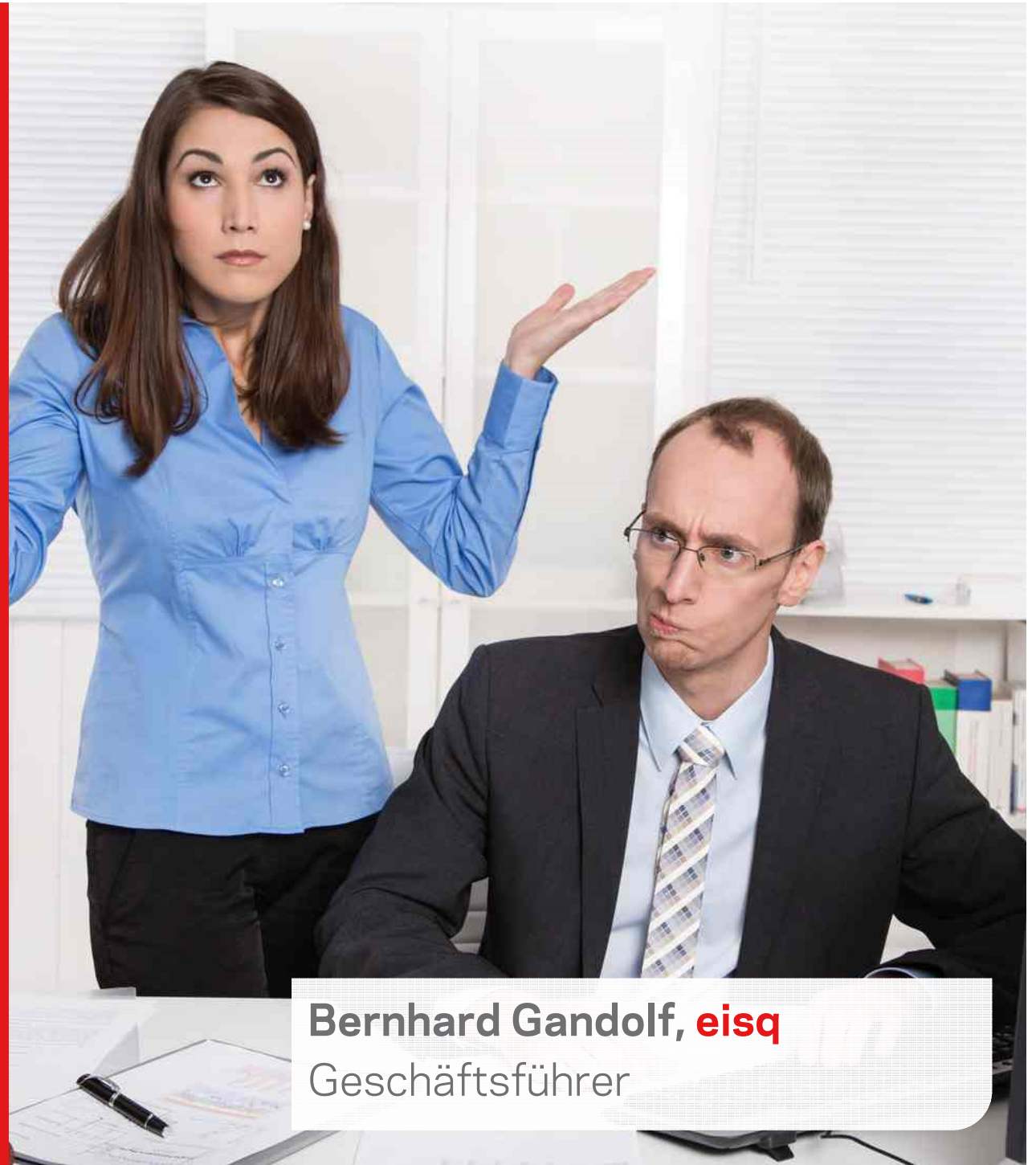
## Viele Aufgaben, Ihre Lösung ,Wann testeten Sie Ihre Touchpoints?'

mit **eisq** mehr Erfolg für

DIE NETZWERKPARTNER

VORWEG GEHEN

auf Einladung von  
Michael Kuhlmann



**Bernhard Gandolf, eisq**  
Geschäftsführer

- ✓ **Energie**
- ✓ **Wasser**
- ✓ **Verkehr**
- ✓ **Bäder**
- ✓ **...**



- ✓ **Kompetent.**
- ✓ **Nah.**
- ✓ **Einfach.**

**Eine Hand! Ein Unternehmen?**



**Nicht zuständig! Sie stören!**



# Realitätscheck Kundenerlebnis

DIE NETZWERKPARTNER

VORWEG GEHEN

Testbesuche zeigen Bild → **Situation kennen, handeln**

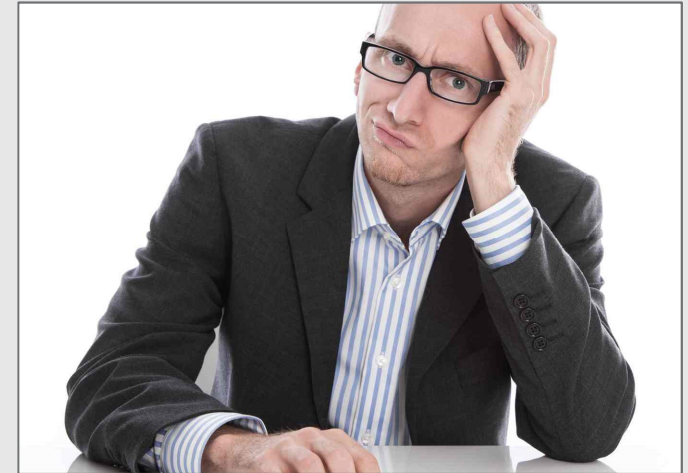
! keine Sicht auf den Kunden

! keine Konsistenz der Botschaften

! individuelle Kulanzregelungen

Juli - August 2014

$n=20$ ;  $r_{wg}=0,96$ ;  $P=92\%$





- ✓ **pers. Ansprechpartner**
- ✓ **verlängerte Erreichbarkeit**
- ✓ **individuelle Konzepte**
- ✓ **Serviceversprechen**
- ✓ **Zuverlässig und nah!**

**Gewerbekundenoffensive ...**

Diese Nachricht ist eine automatisierte Mitteilung,  
Bitte antworten Sie nicht auf diese eMail.



**„An Ihnen können wir sparen!“**

- **Kosten**
- **Mühen (inkl. Rechtschreibkontrolle)**
- **sogar Papier und Briefmarke**

**... und Privatkundenservice**



**Ineffiziente Prozesse kosten**  
Quelle: Wheelwright, S., Hayes R., 1984





# Aus Kundensicht sieht man mehr!

DIE NETZWERKPARTNER

VORWEG GEHEN

Operative Exzellenz sieht anders aus. ➔ **Kosteneffizienz erzielen!**

The screenshot shows a customer portal with a navigation bar containing: Meine Daten, Mein Vertrag, Mein Konto, Briefkasten, Kontakt, Abmelden. The main content area is yellow and titled 'Zählerstand melden'. It contains the text: 'Hier können Sie uns Ihre selbst abgelesenen Zählerstände übermitteln. Bitte geben Sie mindestens einen Zählerstand ein.' Below this is a form with 'Ablesedatum\*:' and a text box containing '26.03.2015'. A red arrow points from the '???' text to the form. A red arrow also points from the '1 Schreiben - 3 eMail-Adressen + Portalfunktion' text to the email addresses listed below. A 'Daten absenden' button is at the bottom right of the form. On the right side, there is a sidebar with a blue header 'Mein Konto' and several menu items: 'Zwischenrechnung erstellen', 'Abschlag ändern', 'Zählerstand Übersicht', and 'Zählerstand melden'.

**1 Schreiben - 3 eMail-Adressen + Portalfunktion**

zaehlerstand@mair

info@mair

kundenbetreuung@mair

**Internetportal**

Mit Erhalt dieses Schreibens haben Sie auch Zugriff auf unser Internetportal. Hier haben Sie die Möglichkeit, interaktiv auf Ihr Vertragskonto zuzugreifen, um z.B. Ihre Vertragsdaten einzusehen, eine Zwischenrechnung zu erstellen oder Ihren Abschlag zu ändern. Darüber hinaus haben Sie die Möglichkeit, sich hier jederzeit Ihre Rechnungen und Vertragsunterlagen abzurufen.

Ihre persönlichen Login-Daten lauten:

**Touchpoint-  
analyse**



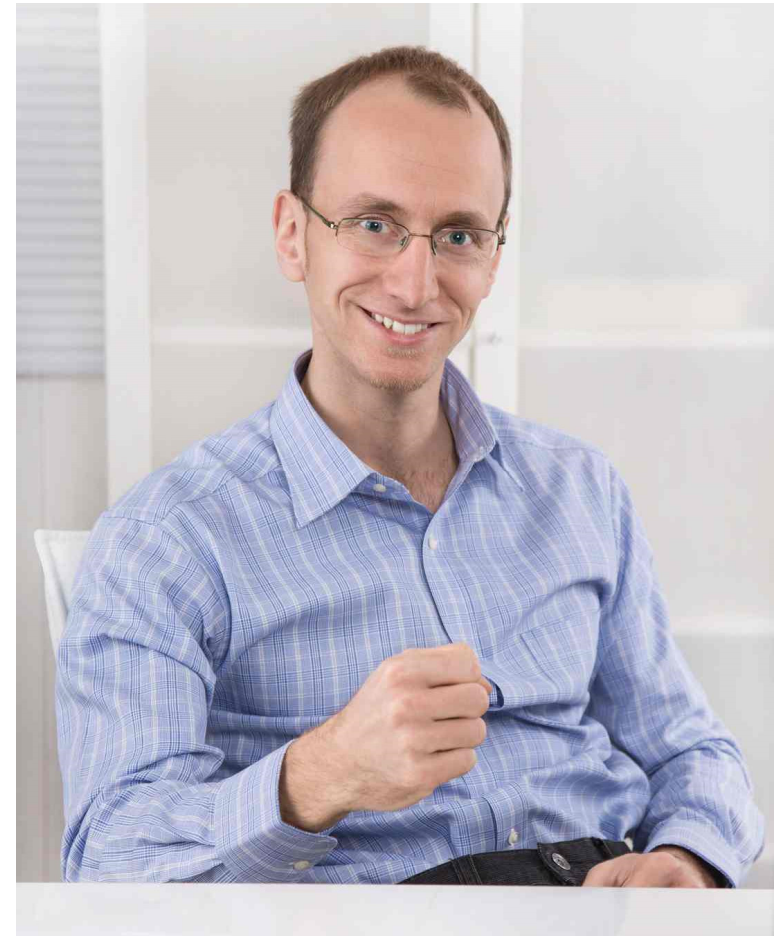
**Zufriedenheits-  
messung**



**Handlungs-  
empfehlungen**



**Besser sein und  
Geld sparen!**



fundiert und konkret  
**Kundenzufriedenheit ↻ &  
Kosteneffizienz ↻ mit eisq**



**eisq**

european  
institute  
for service  
quality

**Gefallen? Empfehlen Sie!**

**eisq GmbH & Co. KG**  
**european institute for service quality**

Franz-Lenz-Straße 1A · D-49084 Osnabrück  
Telefon: +49 541-580543-10 · Telefax: +49 541-580543-29  
bernhard.gandolf@eisq.eu · www.eisq.eu

**eisq** GmbH & Co. KG  
AG Osnabrück, HRA 202826  
Pers. haftende Gesellschafterin:  
**eisq** Verwaltungs GmbH  
AG Osnabrück, HRB 205471

Geschäftsführer:  
Bernhard Gandolf  
Certified Management  
Consultant  
USt-IdNr. DE278472141

Bankverbindungen:  
Postbank Hannover, BLZ 250 100 30, Konto-Nr. 14 975 301  
IBAN DE24 2501 0030 0014 9753 01 · SWIFT-BIC PBNKDEFF  
EthikBank, BLZ 830 944 95, Konto-Nr. 3257924  
IBAN DE28 8309 4495 0003 2579 24, SWIFT-BIC GENO DEF1ETK

