

## Service-Specification - Measuring Service Satisfaction

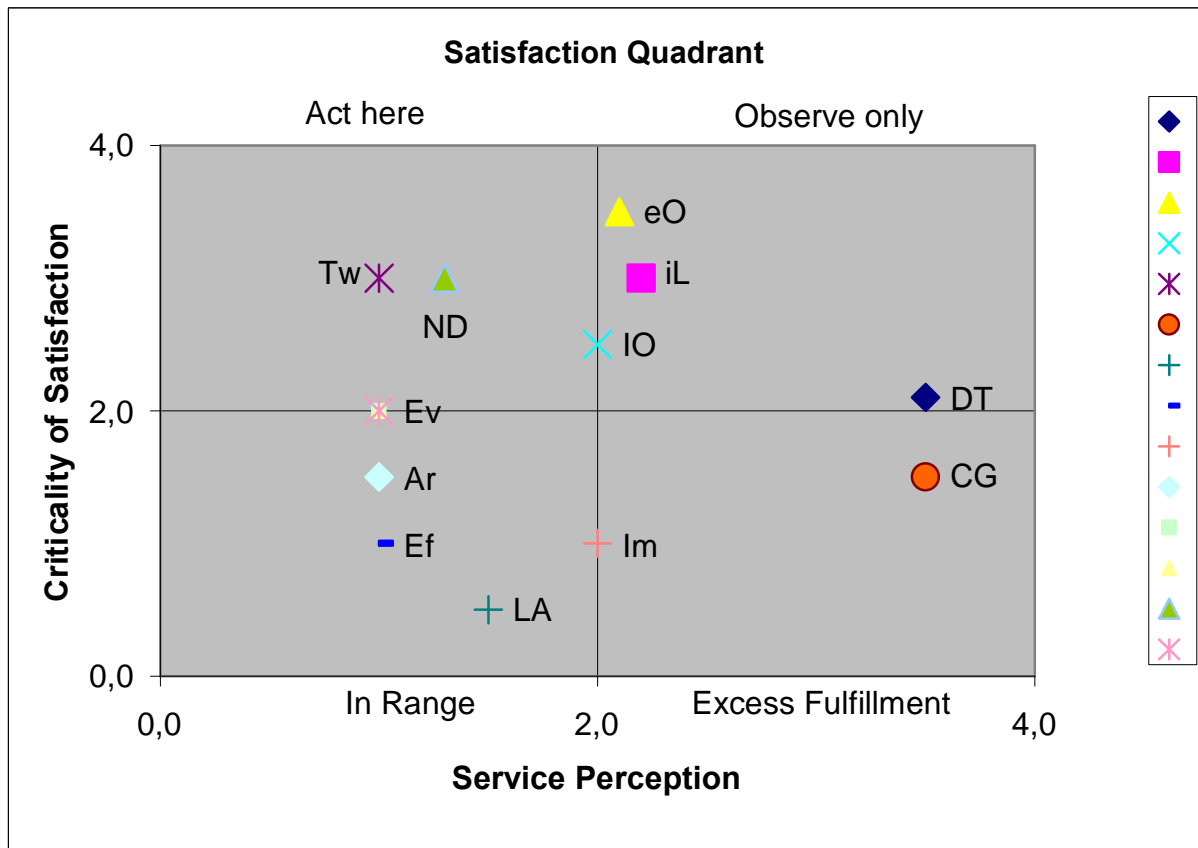
### Adressed Challenge

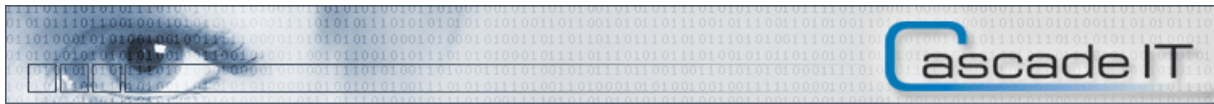
Mit diesem Service-Paket ist der jeweilige Endkunde in der Lage neben den harten Fakten der Dienstleistungserfüllung auch eine qualifizierte Benutzerzufriedenheit zu erarbeiten. In der erarbeiteten Lösung wird eine Messung der wahrgenommenen Kundenzufriedenheit bei jedem einzelnen Anlassfall (also nicht halbjährlich oder jährlich), sondern sofort ermittelt.

Damit kann eine Redimensionierung der Servicekosten, eine Fokussierung auf die wirklich servicekritischen Erfolgsfaktoren erreicht werden. Ein Service-Over-Engineering wird langfristig verhindert. Des weiteren fallen externe Beraterkosten für Extramessungen im Bereich der Benutzerzufriedenheit weg.

### Adressed Benefits

- **Einsparung der externen Kosten für die Kundenzufriedenheit**
- **Automatisierung der Kundenzufriedenheitsmessung mit internen Ressourcen**
- **Frühzeitiges Erkennen von Problemherden**
- **Fokussieren der Budgets auf erfolgskritische Verbesserungsmassnahmen**
- **Isolation von Dienstleistungen, welche zufriedenstellend erscheinen, es aber in Wirklichkeit nicht sind.**





CascadeIT – Dr. Helmut Steigele – Winkel 6 – CH 8192 Glattfelden – MWStNr: 652828

## Service Description

Service	Target Activity	Service-Object	Effort
Service Satisfaction Assessment	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maturity-Assessment</li> <li>• Knowhowtransfer zu existierenden Best Practices</li> </ul>	Assessment Report	2 Tage Assessment 2 Tage Report
Service Satisfaction Workshop	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Definition der Metriken</li> <li>• Definition und Anpassung der existierenden Messprozesse</li> <li>• Definition der Zufriedenheitsmetriken</li> <li>• Definition Metrik-Visualisierung</li> <li>• Abstimmung und Anpassungsvorschläge für neue SLAs</li> </ul>	Workshop-Report	1 Tag Workshop 4 Tage Erstellung Spezifikationsdokument für Service-Messung-Neu

## Service Parameters:

Parameter	Metric	Comment
Vorwarnzeit	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 2 Wochen</li> </ul>	Ein Vorbereitungsmeeting
Service Metric	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Signoff der Lieferobjekte</li> </ul>	
After Service - Reserve	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 Tag</li> </ul>	Debriefing mit dem Kunden