

**Q**listen

Qualitäts-Controlling und -Management mit  
**Silent Monitoring**

**ELBE19**

näher.tiefer.mehr.

**ELBE19 Forschung + Beratung**

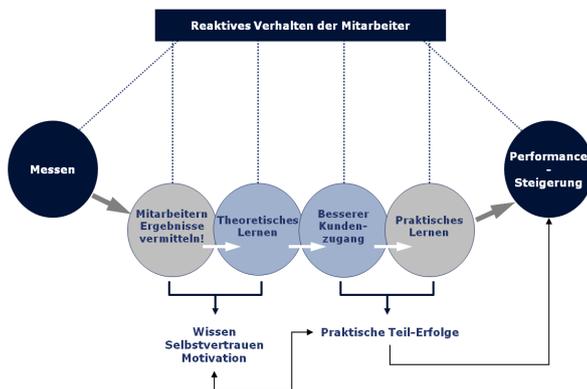
# Effektives Qualitätsmanagement verlangt laufendes Qualitäts-Controlling

**Systematisches Qualitätsmanagement** stellt die Erfüllung der **Unternehmensziele** sicher. Die Erbringung der gewünschten Qualität dient der **Wirtschaftlichkeit** des Unternehmens und auch der Einhaltung **aufsichtsrechtlicher Anforderungen**. Im Fokus stehen dabei reproduzierbare und messbare **Prozess-, Produkt-, Beratungs- und Servicequalität**. Systematisches Qualitätsmanagement erfordert zwingend **kennzahlengestützte Managementinformationen**, welche Auskunft über den Erfüllungsgrad der definierten Qualitätsziele geben. Abweichungen vom angestrebten **Qualitätsstandard** sind die Grundlage für die Definition und Umsetzung von **Verbesserungsmaßnahmen**.

Qualitätsforschungs- und -managementansätze müssen die realistische **Interaktion** zwischen dem Kunden und den Kontaktpunkten (Mensch und Technik) sowie den Prozesscharakter und dessen Komplexität berücksichtigen. Die Abbildung der tatsächlichen Kontaktsituation steigert die Erkenntnisqualität der Qualitätsforschung. Das Resultat ist eine höhere Effektivität der definierten und ergriffenen Maßnahmen.



Qualitätsmessungen stellen den Beginn eines Verbesserungsprozesses dar



Effektives Qualitätsmanagement muss somit auf belastbaren Bewertungen der erbrachten Qualität beruhen. Neben der Ermittlung der subjektiven Kundenwirkung stehen hierfür insbesondere unterschiedliche objektive Verfahren zur Verfügung. Zu den objektiven **Analyseverfahren der Dienstleistungsqualität**, z.B. mit Hilfe von Mystery Tests oder Expertenbeobachtungen, rechnen wir auch die in vielen Fällen sehr vorteilhafte Methode des **Silent Monitoring**.

# Q<sup>listen</sup> unterstützt Sie bei Ihrem Qualitäts-Controlling Ihrer Dienstleistungs- und Servicequalität!

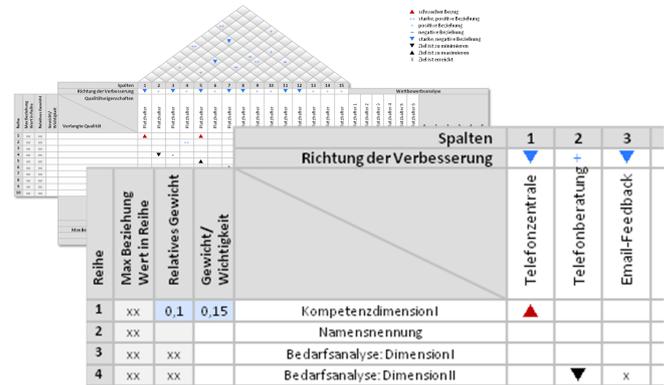
Mit Q<sup>listen</sup> bieten wir ein auf **Silent Monitoring** basierendes Qualitätsmessverfahren für Telefon-, email- und Social Media-Kontakte an.

Bei dem **Qualität-Controlling** legen wir unseren Fokus auf die Erkenntnisziele:

- Einhaltung von Qualitätsstandards
- Bewertung der Prozessqualität
- Prozess-Optimierungen initiieren
- Umsetzung von Idealprozessen
- Bewertung des Einflusses veränderter Prozesse auf die Interaktion (Kundenbindung, Mitarbeiterengagement etc.)
- Etablierung von Informations- und Erkenntnisgewinnungsprozessen

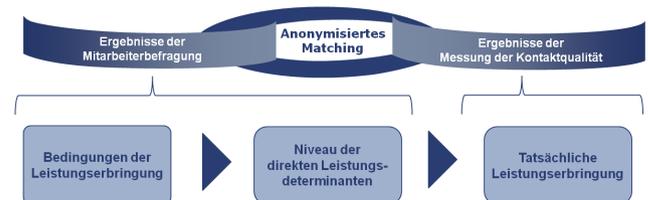
Für die Umsetzung unserer Silent Monitoring Messungen setzen wir **neueste Technologien** ein und arbeiten nach den **strengsten Datenschutzbestimmungen**.

Dabei dient unser Q<sup>listen</sup> als Mess- Analyse- und Management-Tool für die objektive **Prozessqualität**.



Ein weiteres Alleinstellungsmerkmal von Q<sup>listen</sup> ist die Option einer konzeptionellen, inhaltlichen und analytischen Verknüpfung mit einem **Mitarbeiter-Bindungs-Modul**.

Weitere Steigerung der Maßnahmeneffektivität durch Matching der Ergebnisse von Mitarbeiterbefragung und Kontaktqualitätsmessung!



Durch eine zusätzliche Perspektive wird ein noch höheres Maß an Maßnahmeneffektivität und -effizienz erreicht. Somit steht mit Q<sup>listen</sup> ein weiteres Instrument für die Ressourcensteuerung im Qualitätsmanagement zur Verfügung.

# ELBE19

**ELBE19 Forschung + Beratung GmbH**

Holthusenstraße 35  
22359 Hamburg, Germany

Fon +49 40 6385 685 0  
Fax +49 40 6385 685 20

Web [www.elbe19.com](http://www.elbe19.com)  
E-Mail [info@elbe19.com](mailto:info@elbe19.com)

