

# Qualitäts- und Steuerungsgrößen im Kundenserviceprozess (Kennzahlensystem)

## - Forderungs- und Kundenkontaktmanagement -

### Einordnung

### Spezialworkshop

### Workshop- Ziel/ Nutzen

Die Workshopreihe hat zum Ziel den Teilnehmern die wesentlichen Kennzahlen und Steuerungsgrößen der Teilprozesse Forderungsmanagement/Kundenkontaktmanagement zu vermitteln, die jeweiligen Verfahren aufzuzeigen und deren qualitativen Vor- und Nachteile sowie den Best Practice darzustellen. Ziel ist es auch einen intensiven und offen Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern zu erreichen auf Basis der angewendeten Verfahren und Kennzahlen aus den jeweiligen Unternehmen.

### Zielgruppe/ Vorkenntnisse

Dieser Workshop richtet sich an Mitarbeiter und Führungskräfte aus den Bereichen Kundenkontaktmanagement, Forderungsmanagement, Abrechnung sowie angrenzenden Bereichen. Fachkenntnisse aus den genannten Teilprozessen werden vorausgesetzt.

### Methodik

Zur Vorbereitung des Workshops werden die jeweiligen Kennzahlen bei den Unternehmen der Teilnehmer abgefragt, anonymisiert und aufbereitet. Sie dienen als Grundlage für den Erfahrungsaustausch zwischen den Unternehmen.

### Dauer

### 2 Tage

### Inhalte

#### • Forderungsmanagement

##### Aktive Kunden

- Forderungsentstehungen
- Abbuchungsquoten
- Mahnverfahren, Kulanztage
- Forderungsbeträge
- Mahngebühren
- Ratenvereinbarungen, Stundungen
- Mahnsperren
- Kassierungen/Sperrung
- Usw.
- Kontrollen
- Vorstellung Kennzahlen- und Reporting System kVASy®

##### Inaktive Kunden

- Schlussrechnungsmahnverfahren
- Forderungsbeträge
- Inkasso
- Gerichtliches Mahnverfahren
- Insolvenzen usw.
- Kontrollen
- Best Practice
- Vorstellung Kennzahlen- und Reporting System kVASy®

Stand: September 2021

- **Kundenkontaktmanagement**
  - Organisation
  - Kontaktgründe, Nutzung CRM (Input/Output)
  - Kontaktkanäle (Input/Output)
  - Erreichbarkeit
  - Erstlösungsquoten
  - Antwortzeiten usw.
  - Kontrollen
  - Best Practice
  - Vorstellung Kennzahlen- und Reporting System kVASy®

**Termine**                    **25.11.-26.11.2021 - remote**  
**24.01.-25.01.2021 - remote**

**Teilnehmer**                6 Personen

**Kosten**                    1.500 EUR pro Teilnehmer

**Hinweise**                Der Workshop vermittelt die wesentlichen Steuerungsgrößen und Kennzahlen, zeigt die Vor- und Nachteile der jeweiligen Verfahren auf und gibt den Teilnehmern die Möglichkeit aus den Erfahrungen von anderen Unternehmen zu lernen und die jeweiligen Themen intensiv zu diskutieren.  
Durchgeführt wird der Workshop von dem Kooperationspartner rockwell IAudit, Herrn Christian Clasen, der über intensive Erfahrungen sowohl aus operativer Führung als auch aus prüferischer Tätigkeit der Kundenserviceprozesse bei mehr als 20 Unternehmen (z.B. EWE, Thüga, EAM, Avacon, EDIS, Bayernwerk Stadtwerke Neumünster, Kiel, Stralsund usw.) verfügt.

Hier können Sie sich anmelden: <https://akademie.siv.de/termine>

Folgende Kurse der Workshopreihe könnten für Sie auch interessant sein:

- Qualitäts- und Steuerungsgrößen im Kundenserviceprozess (Kennzahlensystem); (Ableseung/Abrechnung Netz und Vertrieb)
- Qualitäts-, Steuerungs- und Zielgrößen im Kundenserviceprozess - Das Steuerungs- und Kennzahlenmodell der SIV.AG

**Kontakt**                    Das Team der SIV.AG|AKADEMIE erreichen Sie unter:  
Telefon:                    0381-2524-4200  
Email:                      [akademie@siv.de](mailto:akademie@siv.de)  
Im Web unter:            <https://akademie.siv.de>