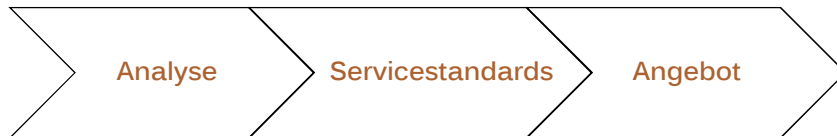


### 3 Phasen-Konzept:

#### 1. Phase:



Analyse des IST-Zustandes	Festschreibung der zukünftigen Servicestandards unter Berücksichtigung der vorgegebenen Rahmenbedingungen	Zusammenfassung der Analyse und der Servicestandards
Analyse Stärken/Schwächen im Umgang mit dem Kunden	Maßnahmen zur Qualitätssicherung sowie laufender Verbesserungen	Wege zur Implementierung von Service-Strategien
		Zeitplan der Umsetzung

#### 2. Phase:



Priorität des Kundenservice	Definition der Abläufe	Implementierung im vorgegebenem Zeitrahmen
Zukünftige Servicestandards	Ressourcenplanung	Laufendes Controlling der SOLL/IST-Vergleiche
Maßnahmen der Qualitätssicherung	Einrichtung von Teams für Prozessabschnitte	

#### 3. Phase:



Vertiefung der Service-Strategien

Unternehmensbegleitend