Workflow für die KuZuFri 2010

Anruf geht ein

Bandansage:
Sie haben das Call - Center der Stadt Köln erreicht. Wir möchten gerne am Ende des Gespräches von Ihnen wissen, ob Sie mit unserem Service zufrieden waren. Ihre Meinung ist uns sehr wichtig ! Falls Sie Interesse daran haben, unseren Service zu bewerten, bleiben Sie nach Ihrem Gespräch kurz in der Leitung. Die Befragung erfolgt per Band-Ansage und dauert nur eine Minute. Zur Beantwortung der 3 Fragen drücken Sie bitte die Tasten auf Ihrem Telefon. Vielen Dank!

Agent führt das Gespräch

Agent fragt Bürger nach Teilnahme an Befragung

Nein → Bürger beendet das Gespräch

Darf ich Sie an unsere Kunden-befragung weiterleiten?

Ja

Agent verbindet zu VDN (hinterlegt auf Taste)

Bürger hört Ansage und 3 Fragen

Vielen Dank, dass Sie an unserer Befragung teilnehmen. Bitte bewerten Sie 3 Fragen von 1 für „sehr gut" bis 5 für „mangelhaft" und drücken Sie die jeweilige Taste auf Ihrem Telefon:

Frage 1: Wie hilfreich war die Auskunft, die Sie vom Call-Center zu Ihrem Anliegen erhalten haben?
Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!

Frage 2: Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter im Call-Center?
Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!

Frage 3: Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität des Call-Center-Services?
Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!

Vielen Dank, dass Sie teilgenommen haben.
Auf Wiederhören.

Bürger beantwortet 3 Fragen mit Schulnoten per Taste

Bürger beendet Gespräch

Statistische Auswertung