

Zusammenfassung

Servicehotlines halten zunehmend Einzug in zentrale Bereiche der Kundenkommunikation. Vom Finanzdienstleister bis zum Telekommunikationsanbieter schalten Firmen und Institutionen Hotlines, damit Kunden mit ihren Anliegen in Kontakt zu ihnen treten können. Von gutem Service sind diese Hotlines allerdings häufig weit entfernt - zumindest aus Sicht ihrer Kunden. Bisher wird die Qualität einer Hotline in der Regel aus Betreibersicht bewertet. Die Perspektive der Anrufer wird dabei oft vernachlässigt. Vorhandene allgemeine Fragebögen zur Bestimmung von Servicequalität (z.B. SERVQUAL) sind für Servicebereiche ohne direktes Gegenüber kaum praktikabel. Versuche, diese Fragebögen für den Bereich der Servicehotlines anzupassen, zeigten nur mäßigen Erfolg (z.B. Hafner, 2001). Die vorliegende Arbeit entwickelt daher ein Verfahren, das die Qualitätsbestimmung aus Nutzersicht ermöglicht (INQUAS, Instrument zur QUALitätsbeurteilung von Servicehotlines). Basierend auf qualitativen Interviews mit Kunden wurde zunächst ein Fragebogen mit 28 Items erstellt, mit dem verschiedene qualitätsrelevante Aspekte von Servicehotlines aus Nutzersicht erfasst werden können. Zu diesen Aspekten gehören u.a. die Warteschleifengestaltung, das Agentenverhalten und die Geschwindigkeit der Problemlösung. Zur Überprüfung des Instruments beurteilten 205 Probanden anhand dieses Fragebogens ihr letztes Telefonat mit einer Servicehotline. Durch die faktorenanalytische Auswertung dieser Daten konnte die Menge der benötigten Items auf 22 reduziert sowie vier zentrale Dimensionen der Servicequalität identifiziert werden. Inhaltlich lassen sich die Dimensionen mit Zielerreichung, Menügestaltung, Direktheit und Zeit beschreiben. So zählen beispielsweise zum Faktor Zielerreichung die Items „erfolgreiche Problemlösung“ und „Flexibilität bei der Problembehandlung“, zum Faktor Menügestaltung die Items „Eindeutigkeit der Kategorien“ und „Übersichtlichkeit des Menüs“, zum Faktor Direktheit die „Anzahl der Weiterverbindungen“ und „einmaliges Erklären des Anliegens“ sowie zum Faktor Zeit die Items „Wartezeit“ und „Zeit bis zum ersten Ansprechpartner“. Die Prüfung der Relevanz der einzelnen Faktoren für das Zufriedenheitsurteil der Kunden mit der Servicehotline mittels multipler Regressionsanalyse ergab hochsignifikante Ergebnisse. Dies verdeutlicht, dass INQUAS zur Qualitätsbestimmung von Servicehotlines aus Kundensicht gut geeignet ist und durch die Identifizierung verbesserungswürdiger, konkreter Punkte eine anruferzentrierte Optimierung ermöglicht.

Schlagwörter: Servicequalität - Servicehotline - Anruferperspektive - Kundenzufriedenheit - Messinstrument