

KPI's im Vertrieb ist schon längst nichts besonderes mehr. Jeder Vertriebler ist es gewohnt, an seinem Umsatz und den durch Rabatte beeinflussten Deckungsbeiträgen gemessen zu werden.

Doch im Vertriebsinnendienst sind KPI's leider noch eine Seltenheit. Dabei ist es nicht weniger wichtig, den Erfolg des Innendienstes zu messen und kontinuierlich zu verbessern.

Der Innendienst ist zwar nicht maßgeblich an der Neukunden-Akquise beteiligt, doch ist er um so mehr involviert, um nicht zu sagen fast hauptverantwortlich, wenn es darum geht, den durch den Vertrieb gewonnenen Kunden so zu betreuen, dass der Kunde auch weiterhin Kunde bleibt.

Welche KPI's sollten Sie in Ihrem Vertriebsinnendienst also implementieren?

Nachfolgend die 5 wichtigsten Messgrößen für Ihre „Customer Journey“:

CSAT	Kundenzufriedenheits-Rate
NPS	Weiterempfehlungs-Rate
First Response Time	Zeit bis zur ersten Reaktion
Customer Retention Rate	Kundenbindungsrate
SERVQUAL	Qualität von Dienstleistung + Kundenzufriedenheit
Mitarbeiter-Engagement	Nur zufriedene Mitarbeiter können guten Service bieten

Um die benannten Kennzahlen zu tracken, benötigen Sie zusätzliche Tools, die Ihnen helfen, die benötigten Daten von Ihren Kunden in Form von (Meinungs-)Umfragen einzuholen.

Welche IT-Infrastruktur muss dafür geschaffen werden?

Wer die Qualität seiner Vertriebler schon mittels implementierter CRM-Systeme trackt, kann hier vergleichsweise schnell die Messgrößen für den Innendienst ergänzend implementieren.

Wer beispielsweise mit SAP als ERP-System und „Salesforce“ als aufgesetztes CRM-System arbeitet, kann mit der „**Salesforce Service Cloud**“ i.d.R. in weniger als einem Jahr das Tracking-System für den Kundenservice aufsetzen.

Egal, ob Sie sich nun zu einer vollautomatisierten IT-Lösung im CRM entscheiden oder im ersten Schritt manuell Umfragen an Ihre Kunden versenden und auswerten, das wichtigste ist, dass Sie verstanden haben, dass Ihr Innendienst viel mehr ist, als nur eine datenverarbeitende Abteilung. Sie ist mit unter der wichtigste „**Point of Contact**“ für Ihre Kunden!

Also überlassen Sie den Erfolg Ihrer Vertriebsbemühungen nicht den „Launen“ Ihrer Mitarbeiter im Vertriebsinnendienst. Schaffen Sie Transparenz und ein gemeinsames Verständnis für die Wichtigkeit der Kundenzufriedenheit.

So können Sie gemeinsam mit Ihrem Team klare Ziele vereinbaren und zusammen die Qualität Ihres Kundenservice auf ein höheres Level bringen.

Sie möchten KPI's in Ihrem Kundenservice etablieren oder bestehende KPI's maßgeblich verbessern? Sprechen Sie mich gerne an und wir prüfen in einem unverbindlichen Erstgespräch, wo Sie aktuell stehen und wie wir Sie an Ihr Ziel bringen.

Ich freue mich auf Sie!