

# Spectos Real-Time Performance Management System

Plattform & Software-Architektur. Anwendungsfälle.



**ESOMAR**  
member

**Daten sind allgegenwärtig – sie gewinnbringend einzusetzen ist die Herausforderung!**

**Die Spectos Lösungen unterstützen Sie dabei, durch Monitoring, Verbesserung und Weiterentwicklung der Service-Qualität Ihre Kunden und Prozesse besser zu verstehen und datenbasierte Maßnahmen abzuleiten.**



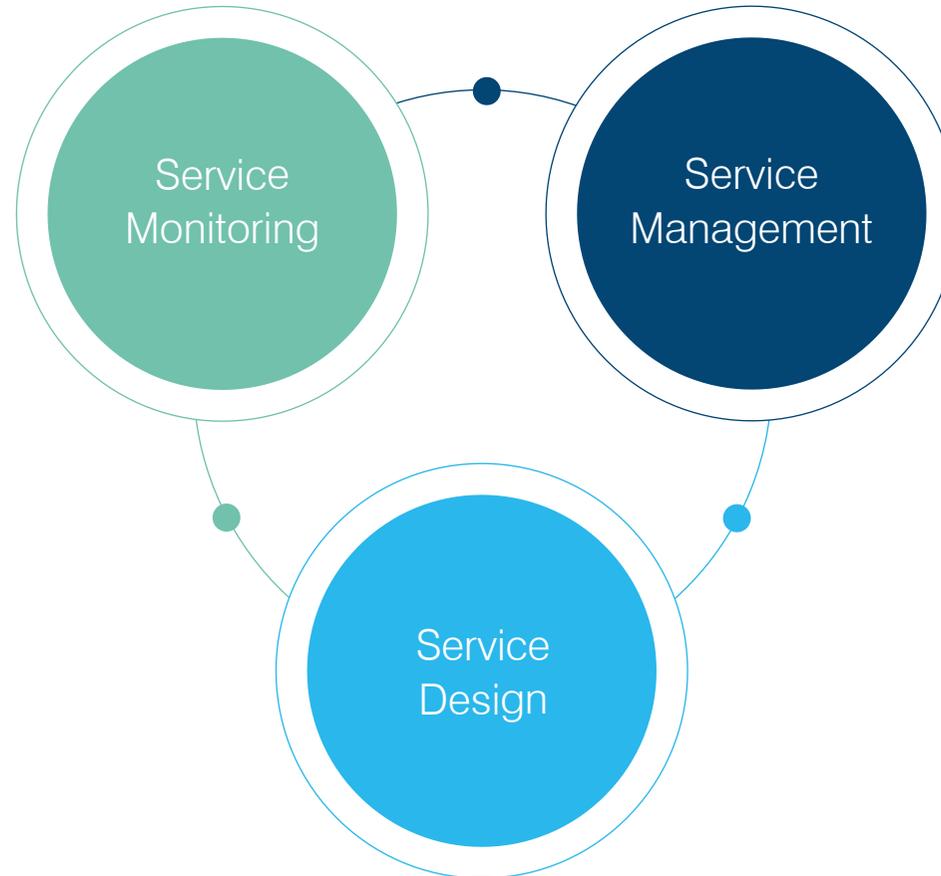
Die Spectos Software unterstützt Ihr Team bei der **täglichen Steuerung & Steigerung** der Performance.

Nehmen Sie mit Ihrem maßgeschneiderten Echtzeit Business Performance Management System die Dinge selbst in die Hand.

# Spectos Real-Time Performance Management™

## Kontinuierliche Messungen

Befragungen, Feedback,  
Datenerhebung & Analyse,  
Sensor-Technologien, RFID,  
Live Tracking, Echtzeit-Daten



## Management & Controlling

Algorithmen, Reportings  
und Alerts, Ticketsystem,  
KPI Systeme, Cockpits &  
Dashboards

## Prozessoptimierung

Beratung, Schulung, Outsourcing von Geschäftsprozessen



**Basierend auf dem Ansatz von Six Sigma vereint die RTPM Suite alle Funktionen, die Sie zum Performance Management und für kontinuierliche Prozessoptimierungen benötigen.**

Mit Spectos gelingt Ihnen ganz einfach die tägliche Steuerung & Steigerung der Performance.

## CONNECT

- Touch Points
- Soziale Netzwerke
- Datenbanken
- Cloud-Plattformen
- Sensoren (IoT)

## MEASURE

- Kundenfeedback
- Panelfeedback
- Sendungsverfolgung
- Big Data (Sensoren)
- Outbound

## ANALYZE

- Echtzeit-Analysen
- Individuelle Dashboards
- Benchmarks
- Autom. Reportings
- Zugriff ortsunabhängig

## IMPROVE

- Sofortiges Handeln
- To Do's festlegen
- Teamwork
- Kunden einbeziehen
- All-in-One Plattform

## CONTROL

- Kontinuierliches Monitoring
- Langzeit-Effekte
- Kenntniserweiterung

# Platform as a Service

## Virtuelle Privat Cloud



### Input:

Sensoren, RFID, Schnittstellen,  
Daten, Small Data, Big Data,  
Konnektoren, Kundenfeedback

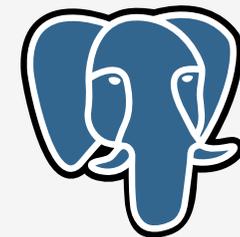
### Output:

Desktop, Tablet, Smartphone,  
Kundendatenbank, Customer  
Application Connectors



HIGHCHARTS

PostgreSQL



# Spectos Real-Time Performance Management Suite



## Vernetzte Services

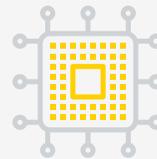
**Sensor Mesh**

**ERP/CRM-Konnektoren**

**RFID Services**

**Customer Services**

**Web Services**



## Kerndienstleistungen

**Feedback Management**

Panels, Befragungen, Kampagnen

**Sensor Management**

Sensoren, Konnektoren, ETL

**Analysen & Reportings**

Diagramme, Dashboards,  
Scorecards

**Alerts & Benachrichtigungen**

Push-Benachrichtigungen

**Data Warehouse**

Fakten, Dimensionen

**Benutzerverwaltung**

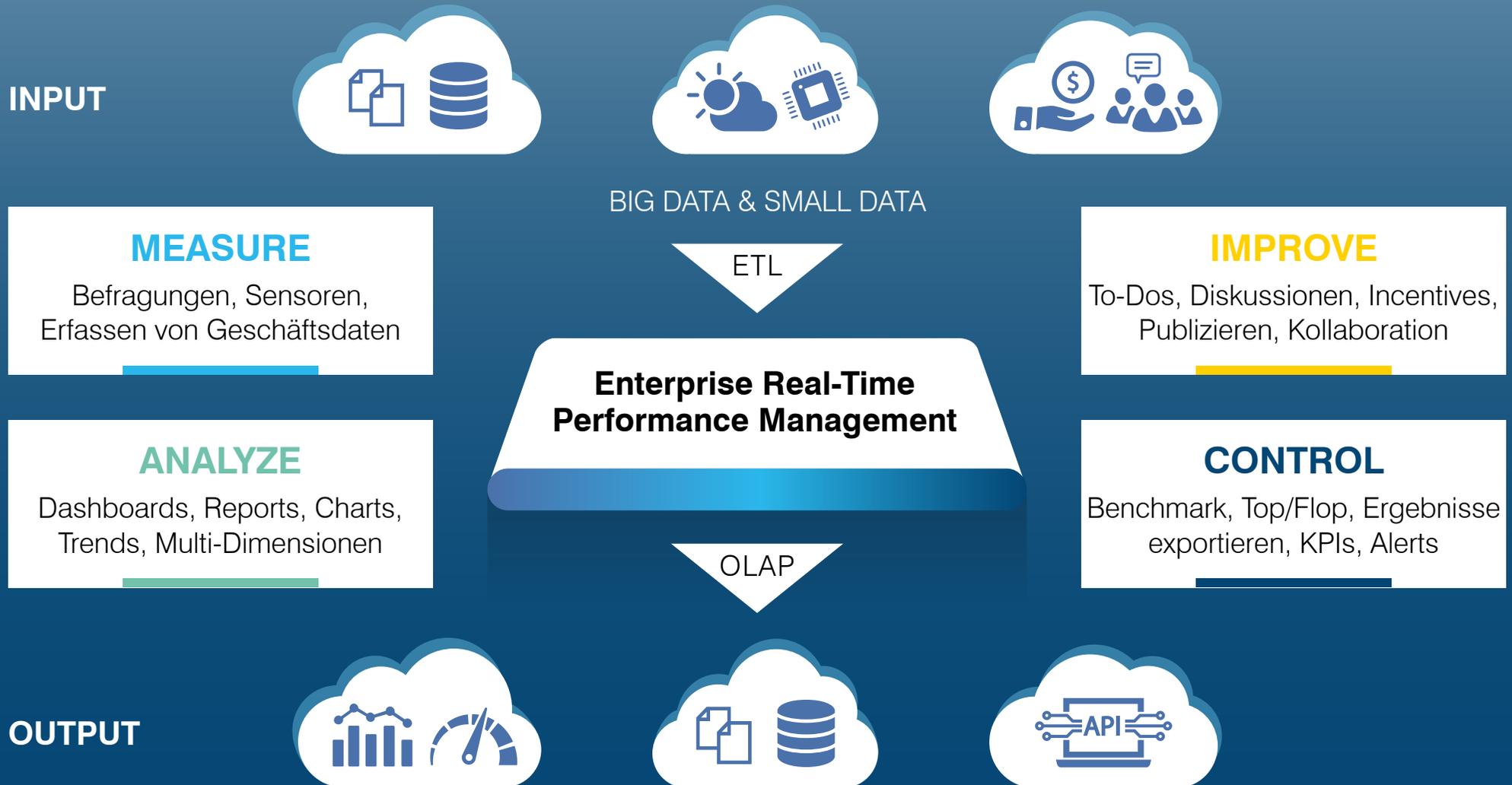
Kollaboration, Teams



## Front End

**Die Plattform ermöglicht flexible kundenspezifische Produkte auf der Basis von Standardmodulen.**





Consumer Apps, Smart City Plattformen, CRM, ERP, Standortbasierte Services, Kunden-Schnittstellen, Data Marts

## Vorteile: Steuern und Managen auf Knopfdruck



- ✓ Maßgeschneiderte Cockpits basierend auf spezifischen Unternehmenszielen und -anforderungen
- ✓ Zentralisierte Darstellung von Echtzeit-Daten in einer Plattform
- ✓ Sofortige Auswertung und Steuerung aller Geschäftsprozesse
- ✓ Kontinuierliches Prozess-Monitoring zur Ableitung gezielter Maßnahmen
- ✓ Präzise Einblicke in die Bewertung einzelner Qualitätsfaktoren & Benchmarking auf einen Blick
- ✓ Effizientes Beschwerdemanagement dank integriertem Ticketsystem mit Echtzeit-Benachrichtigungen
- ✓ QM-Reports auf Knopfdruck

## Technische Angaben



- ✓ Webbasierte Anwendung mit 24/7 Verfügbarkeit
- ✓ Standard-Bildschirmauflösung 1024 x 768 Pixel, Responsives Design für mobile Anwendungen
- ✓ Visualisierung der Echtzeit-Daten in benutzerspezifischen Cockpits
- ✓ Separate Installation entfällt dank Open-Source Cloud Technologie
- ✓ Integration in bestehende KIS/CRM-Systeme über Schnittstelle (z.B. SAP, IS-H, Afga Orbis, Siemens)
- ✓ Rollenbasierte Benutzerverwaltung gewährleistet Zugriffskontrolle
- ✓ Leicht integrierbar in bestehende Prozesse



## Post & Logistik Cockpit

Monitoring der Supply Chain in Echtzeit: Laufzeiten, Leerlaufzeiten, Zustellquoten, Abweichungen, Benchmarks und End-to-End Transparenz.



## Healthcare Cockpit

Echtzeit-Monitoring aller Qualitätsfaktoren im Gesundheitswesen, die Einfluss auf die Patientenzufriedenheit und die Wahl einer Gesundheitseinrichtung haben.



## Mobility Cockpit

Echtzeit-Monitoring der Fahrgastzufriedenheit und Service-Qualität basierend auf Qualitätsstandards der EN 13816.



## Automotive Cockpit

Permanent und in Echtzeit: Wichtige Qualitätskennzahlen aus Ihren kontinuierlichen Zufriedenheitsbefragungen im Autohaus auf einen Blick.



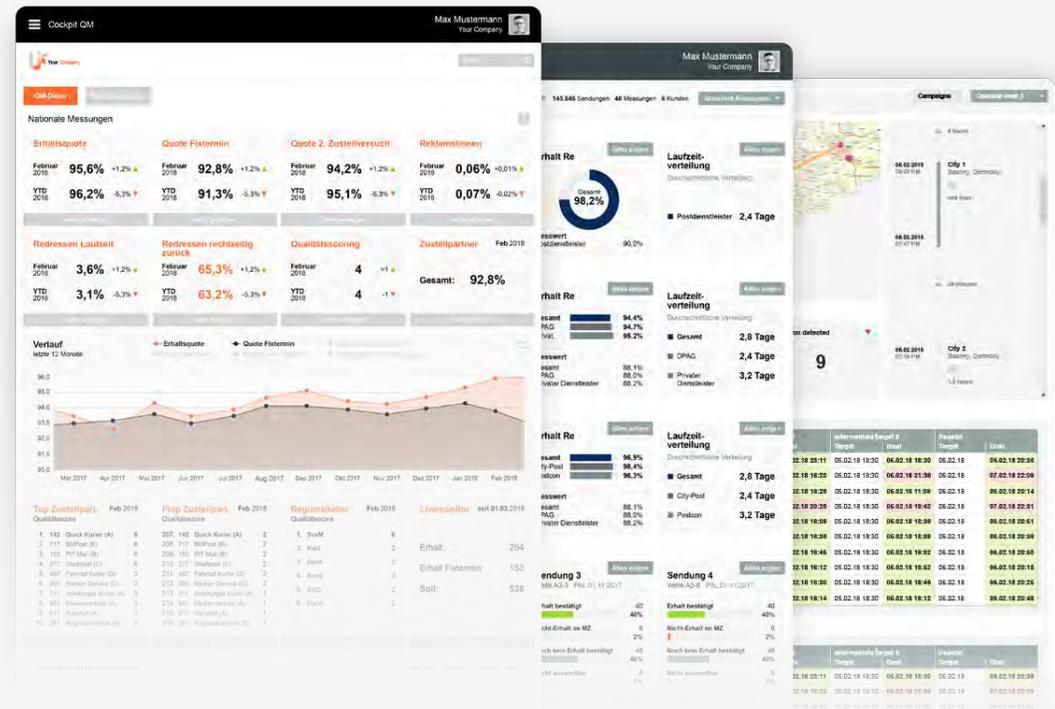
## Hospitality Cockpit

Gehören Sie zu den Besten der Besten und verfolgen Sie täglich Ihre Service-Qualität mit gezielten Performance-Berichten mit.



## Qualitätsmonitoring und End-to-End Transparenz der Supply Chain

- ✓ Vollständiges und lückenloses Monitoring wichtiger Qualitätsfaktoren: Zustellquote, Beschwerden, Rückläufer, etc.
- ✓ Ergebnisse aus Laufzeitmessungen (Standards EN 13850 / EN 14534) zentralisiert an einem Ort
- ✓ Detaillierte Einblicke in einzelne Prozessschritte
- ✓ Kontinuierliches Monitoring der Zustellqualität
- ✓ Identifikation von Abweichungen und unerwarteten Zwischenfällen
- ✓ Permanente Vergleichbarkeit unternehmensspezifischer KPIs, externer Benchmarks und weiterer Analysen
- ✓ Integriertes Ticketsystem und unmittelbare Benachrichtigungen





**Das Post & Logistik Cockpit ist eine spezifische Ausprägung der Spectos Real-Time-Performance Management Suite. Die benutzerfreundlichen Dashboards ermöglichen auf einen Blick:**

**Einblicke in die Zustellqualität.**

**Qualitätsmonitoring & -steuerung.**

**Trends & Prognosen.**

**Durchgängige Transparenz der Supply Chain.**

**Einfache Identifikation von Abweichungen und**

**Prozessanomalien.**

## Hochwertige Gesundheitsversorgung dank Echtzeit-Monitoring wichtiger Qualitätsfaktoren

- ✓ Gezielte Analysen zur operativen & strategischen Steuerung auf Basis tagesaktueller Daten
- ✓ 360° Blick auf die Zufriedenheit von Patienten, Einweisern und Mitarbeitern; jederzeit und ortsunabhängig abrufbar
- ✓ Klare und übersichtliche Darstellung relevanter Qualitätskriterien
- ✓ Einfaches internes und externes Benchmarking
- ✓ Integriertes Ticketsystem mit Echtzeit-Auskunft über aktuelle Beschwerdefälle und die jeweiligen Bearbeitungsstände einzelner Tickets
- ✓ QM-Berichte für interne Audits und Zertifizierungen auf Knopfdruck





**Das Healthcare Cockpit ist eine spezifische Ausprägung der Spectos Real-Time-Performance Management Suite. Die benutzerfreundlichen Dashboards ermöglichen innerhalb weniger Sekunden:**

**Echtzeit-Auskunft über die Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitern und einweisenden Ärzten.**

**Ganzheitliches Monitoring wichtiger Qualitätsfaktoren.**

**Kontinuierliche, datenbasierte Portfolioanalysen zur gezielten Ableitung qualitätssteigernder Maßnahmen.**

**Strukturiertes Beschwerdemanagement.**

## Echtzeit-Monitoring der wichtigsten Service-Kennzahlen im Nah-, Fern- und Flugverkehr

- ✓ Kontinuierliches Monitoring der Service-Qualität im öffentlichen Verkehr gemäß EN 13816
- ✓ Echtzeit-Auskunft über Fahrgastzufriedenheit zentralisiert in einer Plattform
- ✓ Qualitätskennzahlen von Haltestellen, Linien, Fahrzeugen und Kundencenter
- ✓ Erfassung des Net Promoter Scores
- ✓ Trend-Monitoring kritischer Qualitätsfaktoren im Zeitverlauf: Anschlusssicherheit, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Preis-Leistungs-Verhältnis, etc.
- ✓ Integriertes Ticketsystem für agiles Beschwerdemanagement
- ✓ Nahtlose Integration in bestehende CRM-Systeme und Fahrgast-Terminals





**Als spezifische Ausprägung der Spectos Real-Time Performance Management Suite wurde das Mobility Cockpit speziell für Transportdienstleister im Nah-, Fern- und Flugverkehr entwickelt. Es ermöglicht:**

**Kontinuierliches Echtzeit-Monitoring der Fahrgastzufriedenheit und Service-Qualität.**

**Einhaltung von Qualitätsstandards wie EN 13816 zur Steigerung der Kundenzufriedenheit und Weiterempfehlungsrate.**

**Operative und strategische Steuerung auf Basis tagesaktueller Daten: demografische Merkmale, Haltestellen, Linien, Fahrzeuge und vieles mehr.**

## Monitoring der Service-Qualität und Transparenz der Lieferkette in Echtzeit

- ✓ Kontinuierliches Monitoring wichtiger Qualitätskennzahlen wie Fachwissen, Terminvergabe, Reparaturqualität, Preis-Leistungs-Verhältnis u.v.m.
- ✓ Integriertes Ticketsystem für hohe Reaktionsfähigkeit und systematisches Beschwerdemanagement
- ✓ Delivery Management: Tracking von Fahrzeugteilen für Fertigungsprozesse
- ✓ Ursache-Wirkungs-Beziehungen und ISO 9001:2015 Berichte auf Knopfdruck
- ✓ Erfassung des Net Promoter Scores
- ✓ Nahtlose Integration in bestehende ERP- und CRM-Systeme





**Als spezifische Ausprägung der Spectos Real-Time Performance Management Suite wurde das Automotive Cockpit speziell für Automobil-Hersteller, Autohäuser und KFZ-Werkstätten entwickelt. Es bietet:**

**Tägliche Kennzahlen zur Früherkennung von Verbesserungspotenzialen und zur agilen operativen Steuerung.**

**Analysen und Berichte zu Key Performance Indikatoren in Echtzeit zur gezielten Ableitung qualitätssteigernder Maßnahmen.**

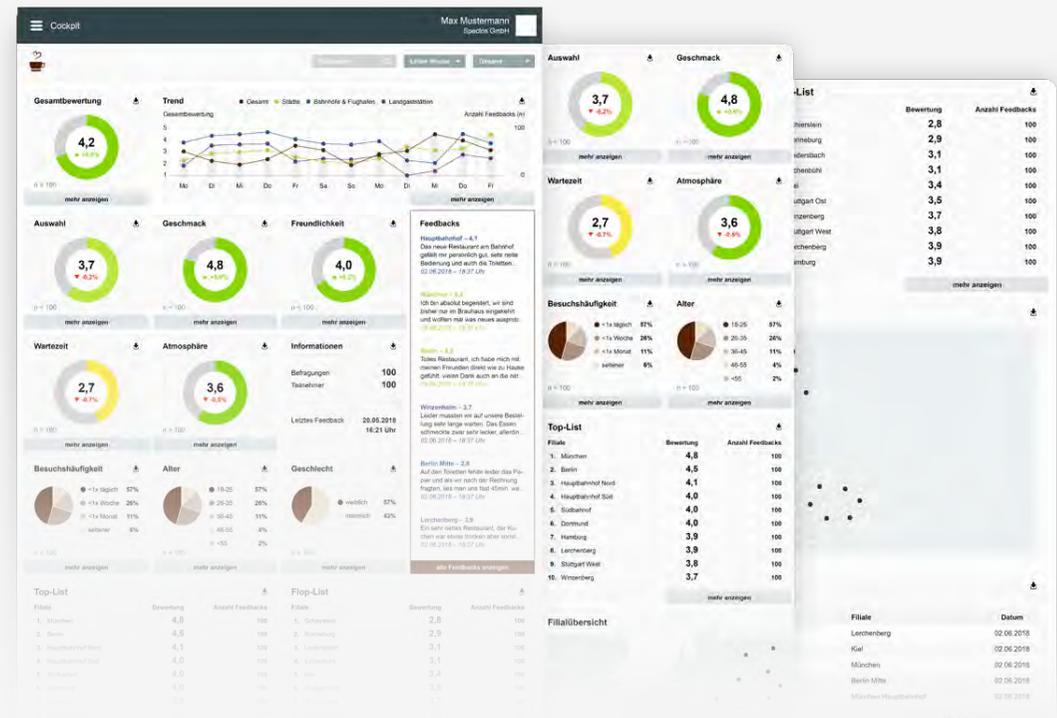
**Erstes branchenspezifisches Beschwerdemanagementsystem nach den Anforderungen der ISO 9001.**

**Durchgängige Transparenz in der Supply Chain für Delivery Management und Just-in-Time Fertigungen.**

**Transparente Kommunikation und einheitlicher Informationsfluss.**

## Wie empfinden Ihre Gäste Ihre Service-Qualität?

- ✓ Alle Ergebnisse aus Ihren Zufriedenheitsbefragungen zentralisiert an einem Ort
- ✓ Detaillierte Auskunft über wichtige Qualitätskennzahlen wie Service der Mitarbeiter, Gestaltung der Menüs, Sauberkeit, Geschmack, Preis-Leistungs-Verhältnis u.v.m.
- ✓ Tägliche Updates zum Net Promoter Score
- ✓ Integriertes Ticketsystem zur systematischen Bearbeitung alltäglicher Anforderungen
- ✓ Umfassendes Benchmarking durch standortübergreifende Vergleiche und Top/Flop Rankings
- ✓ Operative und strategische Steuerung auf Basis tagesaktueller Daten





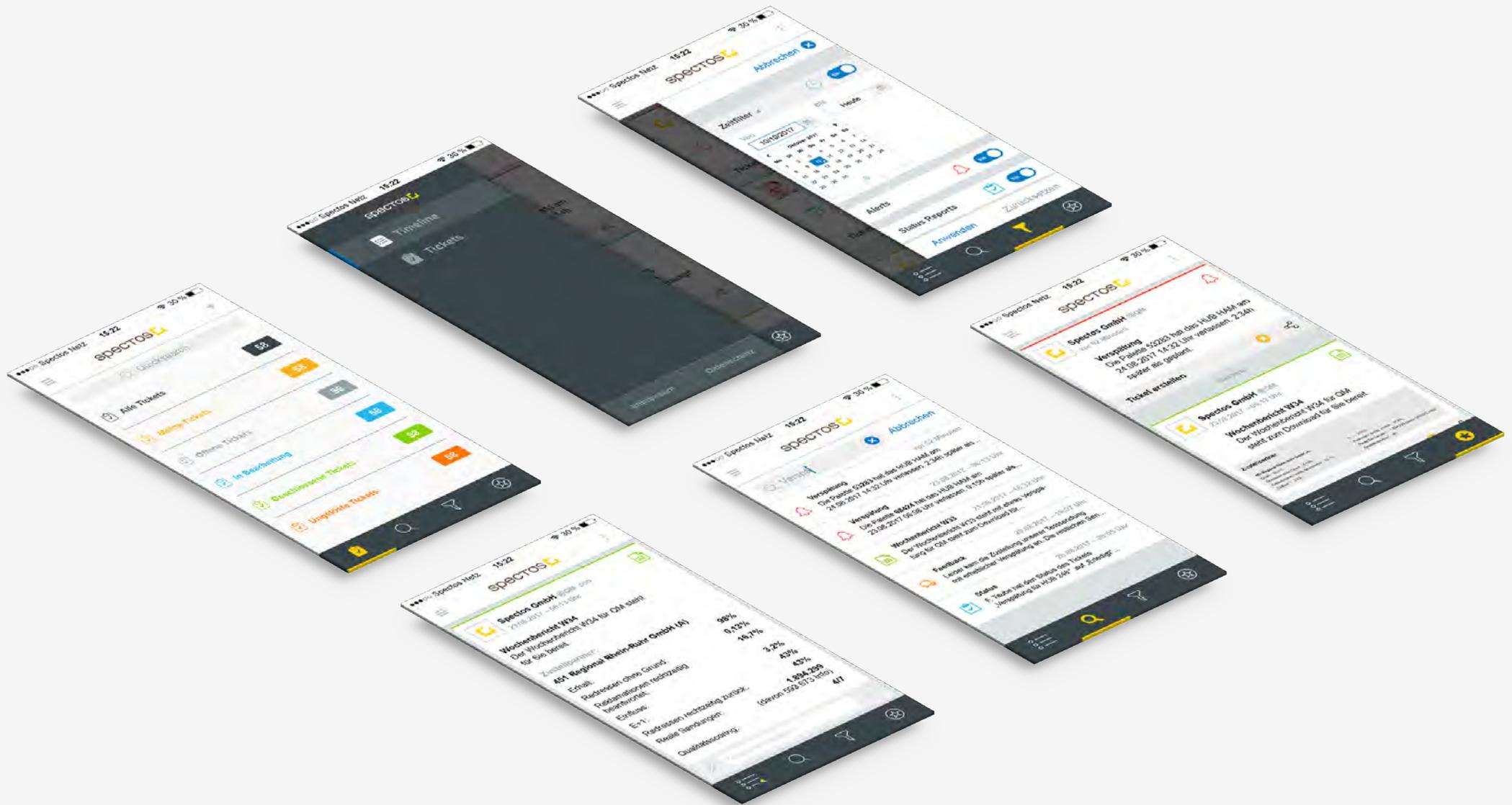
**Das Hospitality Cockpit ist eine branchenspezifische Variation der Spectos Real-Time Performance Management Suite (RTPM). Die benutzerfreundliche Web-Applikation ermöglicht:**

**Detaillierte Einblicke in wichtige Kennzahlen zu Ihrer Service-Qualität.**

**Systematische Zielgruppen- und Portfolio-Analysen zu Informationen wie Alter, Geschlecht, Häufigkeit der Besuche und vielen mehr.**

**Kontinuierliche Erfassung der Feedbacks und automatisierte Echtzeit-Analysen zur Senkung von Personal- und Aufwandskosten.**

**Leicht verständliche Berichte zur effizienten Beurteilung Ihrer aktuellen Performance innerhalb weniger Sekunden.**





## Die nächste Generation der Marktforschung und Datenanalyse in Echtzeit

### Gründungsgeschichte

**Spectos ist ein unabhängiges Institut für Marktforschung, Datenanalyse, Technologie, Digitalisierung & Operations**

Die Spectos GmbH wurde 2001 in Dresden durch Niels Delater gegründet. Seit mehr als 15 Jahren unterstützen wir führende Unternehmen mit datenbasierten Lösungen bei der Verbesserung von Business Performance und Service-Qualität.

### Unternehmensphilosophie

**Echte Verbesserung beginnt mit der kontinuierlichen Erfassung und Nutzung zuverlässiger und hochwertiger Daten.**

Prozesse aus Kundenperspektive zu betrachten, auf die Stimme des Kunden zu hören und daraus zu lernen, um die richtigen Daten zu erheben, ist der erste Schritt zu besserer Performance.

### Das Team

**Unser Team besteht aus Experten verschiedener Branchen & Fachrichtungen.**

Unser mehr als 100-köpfiges, internationales Team an weltweiten Standorten umfasst Marktforscher, Ingenieure, Designer, Mathematiker, Analysten und Account Manager für die Abwicklung Ihrer Projekte.



## Post & Logistik

Mithilfe modernster Technologien erhalten Sie bei unseren Laufzeitmessungen präzise Einblicke in Ihre Zustellqualität und Lieferkette End-to-End.



## Healthcare

Puls messen, aber richtig: Profitieren Sie bei Spectos Healthcare von Zufriedenheitsmessungen und RFID Bestandsmanagement.



## Mobility

Mit Spectos Mobility auf der Überholspur: Verbessern Sie fortlaufend Ihre Service-Qualität im Fern- und Nahverkehr nach EN 13816.



## Automotive

Vom Betreten der Tür bis hin zur Abholung des Fahrzeugs: Wir zeigen Ihnen, wie zufrieden Ihre Kunden mit der Service-Qualität Ihres Autohauses sind.



## Hospitality

Lernen Sie tagtäglich vom Feedback Ihrer Gäste und steigern Sie nachhaltig Ihre Service-Qualität.



## Weitere

Wir unterstützen Kunden aus allen Bereichen mit maßgeschneiderten B2B-Lösungen für das Monitoring und Management ihrer Service-Qualität.



**Kontakt:**

Phone +49 351 32025-229

E-Mail [info@spectos.com](mailto:info@spectos.com)

Website [www.spectos.com](http://www.spectos.com)

Spectos GmbH · Theaterstr. 6 · 01067 Dresden · Germany



**ESOMAR**  
| member