

# Service-Qualität zählt.

Datenbasierte Lösungen zur Steigerung Ihrer Service-Qualität.



**ESOMAR**  
| member

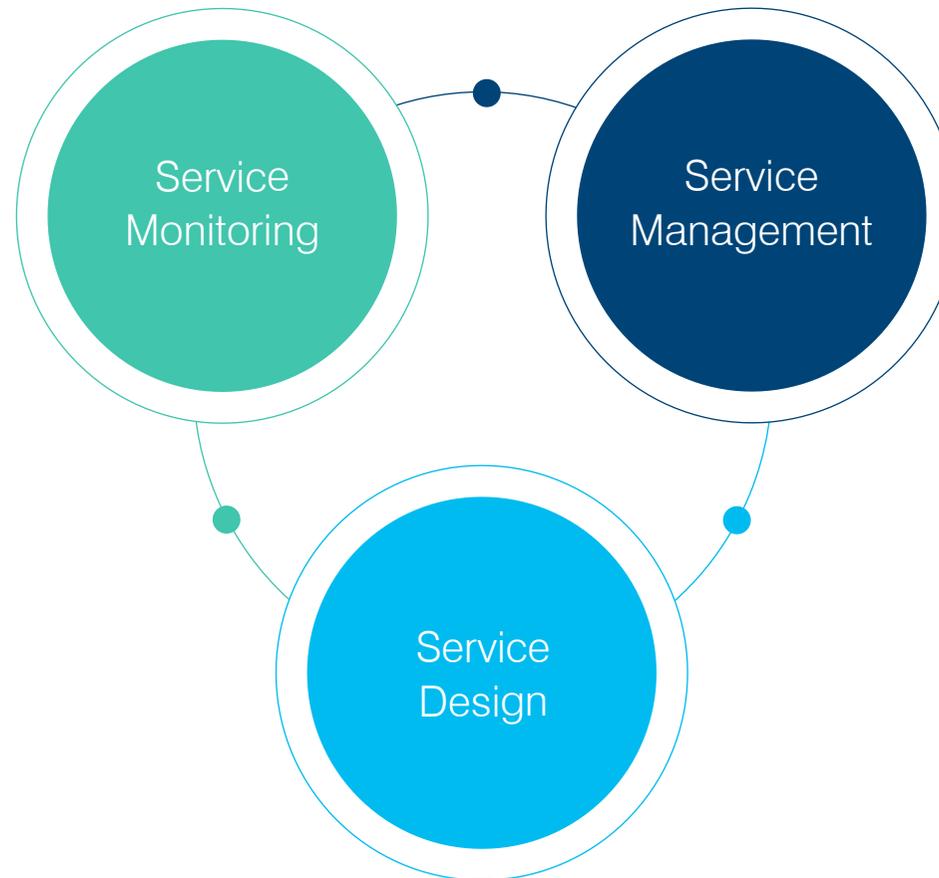
**Daten sind allgegenwärtig – sie gewinnbringend einzusetzen ist die Herausforderung!**

**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.**

## 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



**> 15 JAHRE  
ERFAHRUNG**

## 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.

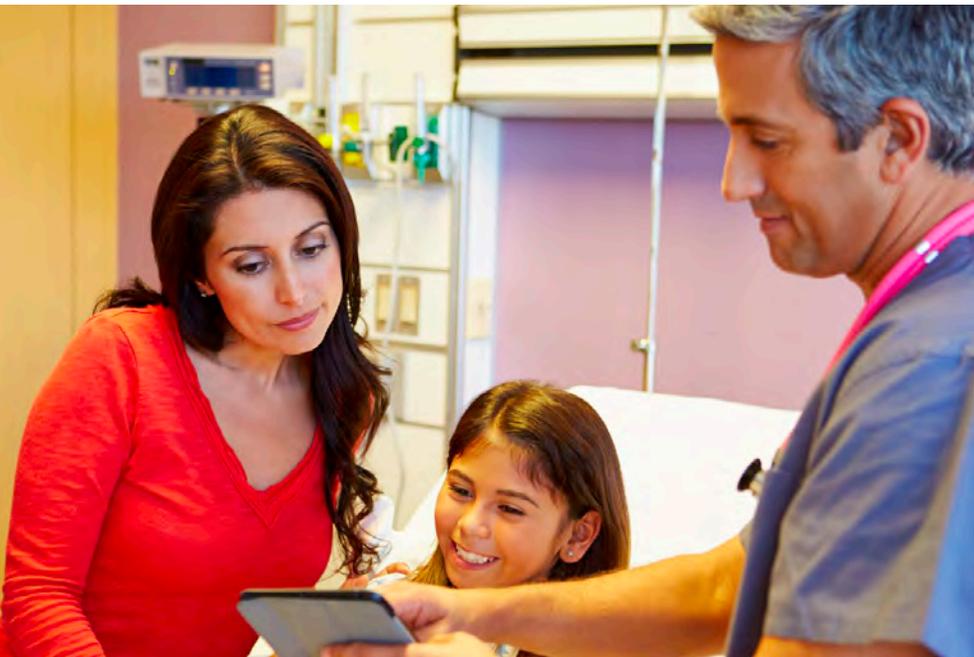


## Messen Sie Ihre Service-Qualität nach europäischen und internationalen Standards



- ✓ Laufzeitmessungen nach europäischen Standards DIN EN 13850 und DIN EN 14534
- ✓ Innovative Technologien für transparente Einblicke End-to-End: Live Tracker, RFID, Smart Mailbox
- ✓ Maßgeschneiderte Reportings zu wichtigen KPIs in intuitiven Dashboards der Spectos Real-Time Performance Management Suite, überall und jederzeit abrufbar
- ✓ Effizienzsteigerung und Kostenminimierung mit unserem Support in Redressmanagement & Video Codierung
- ✓ Internationales Panel für Testsendungen & den Rückversand von Live Trackern von überall weltweit
- ✓ Zertifizierte Berichte auf Basis internationaler Standards und Auditanforderungen
- ✓ Full-Service Support: In-house Lettershop, Mystery Services, Digitalisierung & Datenerfassung

## Puls messen, aber richtig: Zufriedenheitsbefragungen im Gesundheitswesen



- ✓ 360° Blick auf Patienten-, Einweiser- und Mitarbeiterzufriedenheit
- ✓ Maßgeschneiderte Multi-Channel-Befragungen, die alle Interessengruppen im Gesundheitswesen erreichen
- ✓ Zentralisierte Echtzeit-Übertragung aller Befragungsergebnisse im Healthcare Cockpit
- ✓ Gezielte Analysen zur operativen und strategischen Steuerung auf Basis tagesaktueller Daten
- ✓ Integriertes Ticketsystem für einheitliches Beschwerdemanagement und schnelle Reaktion auf kritische Ereignisse
- ✓ Nahtlose Anbindung an bestehende KI-Systeme
- ✓ Einfaches internes und externes Benchmarking
- ✓ Vereinfachung interner Audits und Zertifizierungen durch QM-Berichte auf Knopfdruck



## Auf der Überholspur: Messungen der Service-Qualität nach EN 13816

- ✓ Messungen der Service-Qualität gemäß EN 13816 Anforderungen für den öffentlichen Personenverkehr
- ✓ Multi-Channel Befragungen zur einfachen Erfassung der Fahrgastzufriedenheit aller Zielgruppen
- ✓ Feedback-Erfassung am POS und an allen anderen Kontaktpunkten der Customer Journey
- ✓ Kontinuierliche Echtzeit-Einblicke in die Fahrgastzufriedenheit zentral im Spectos Mobility Cockpit
- ✓ Gezielte Analysen zur operativen und strategischen Steuerung auf Basis tagesaktueller Daten
- ✓ Qualitätskennzahlen einzelner Haltestellen, Linien, Fahrzeuge und Kundencenter
- ✓ Integriertes Ticketsystem für agiles Beschwerdemanagement in Echtzeit
- ✓ Nahtlose Integration in bestehende CRM-Systeme und Fahrgast-Terminals



## Hohe Service-Qualität in Autohäusern mit unserem branchenspezifischen Beschwerdemanagement

- ✓ Erstes branchenspezifisches Beschwerdemanagement für Autohäuser & KFZ-Werkstätten gemäß ISO 9001
- ✓ Individualisierbare Fragebögen zur kontinuierlichen Erfassung der Kundenzufriedenheit
- ✓ Multi-Channel-Befragungen für hohe Erreichbarkeit aller Zielgruppen
- ✓ Gezielte Erfassung von Feedback am POS und allen anderen Kontaktpunkten der Customer Journey
- ✓ Tägliche Kennzahlen zur Früherkennung von Verbesserungspotenzialen und agiler operativer Steuerung
- ✓ Integriertes Ticketsystem für hohe Reaktionsfähigkeit und systematisches Beschwerdemanagement
- ✓ Kontinuierliche Echtzeit-Einblicke in die Kundenzufriedenheit und Service-Qualität im Automotive Cockpit
- ✓ Reportings & ISO 9001:2015 Berichte auf Knopfdruck

## Gute Service-Qualität ist kein Zufall: Spectos Hospitality für Hotel & Gastronomie



- ✓ Beziehen Sie Feedback in Geschäftsprozesse mit ein und lernen Sie von den bestehenden Erwartungen Ihrer Gäste
- ✓ Individualisierbare Multi-Channel Befragungen zur Erfassung von Kundenfeedback, orts- und zeitunabhängig
- ✓ Integrierte Gutscheinfunktion (Coupons und Rabatte) zur Stärkung von Kundenzufriedenheit und Loyalität
- ✓ Minutengenaue Einblicke in alle Kennzahlen, die essentiell für Ihr Tagesgeschäft sind
- ✓ Leicht verständliche Berichte zur zügigen Identifikation aktueller Geschäftsentwicklungen
- ✓ Prozessoptimierung basierend auf authentischen Bedürfnissen und Erwartungen der Gäste
- ✓ Integriertes Ticketsystem ermöglicht hohe Reaktionsfähigkeit und strukturiertes Beschwerdemanagement
- ✓ Einfaches internes und externes Benchmarking

# Maßgeschneiderte Lösungen erfordern das richtige Team und die richtigen Fähigkeiten.



## Technologie

### **Moderne Hardware & intuitive Plattformen**

Wir verwenden modernste Technologien, um die Stimme des Kunden mit Daten aus spezialisierten Technologien wie Echtzeit-Tracking, RFID-Systemen und WiFi-Tracking zu kombinieren.



## Projektmanagement

### **Expertise von Anfang an**

Unsere Spezialisten unterstützen Unternehmen bei der Erfassung und Analyse qualitativ hochwertiger Daten und stellen diese in Echtzeit in Online-Cockpits und Apps per Knopfdruck zur Verfügung.



## Support

### **Effiziente Unterstützung bei ausgelagerten Geschäftsprozessen**

Profitieren Sie von einer Vielzahl verschiedener Support-Leistungen aus einer Hand. Wir erfüllen tagtäglich die verschiedensten Kundenanforderungen. Nutzen Sie unser breites Leistungsspektrum zur Steigerung Ihrer Effizienz und Service-Qualität.



# Platform as a Service

## Virtuelle Privat Cloud



### Input:

Sensoren, RFID, Schnittstellen,  
Daten, Small Data, Big Data,  
Konnektoren, Customer Service

### Output:

Desktop, Tablet, Smartphone,  
Kundendatenbank, Customer  
Application Connectors

# Spectos Real-Time Performance Management Suite



## Vernetzte Services

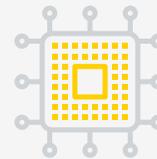
**Sensor Mesh**

**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

**User Management**

Kollaboration, Teams

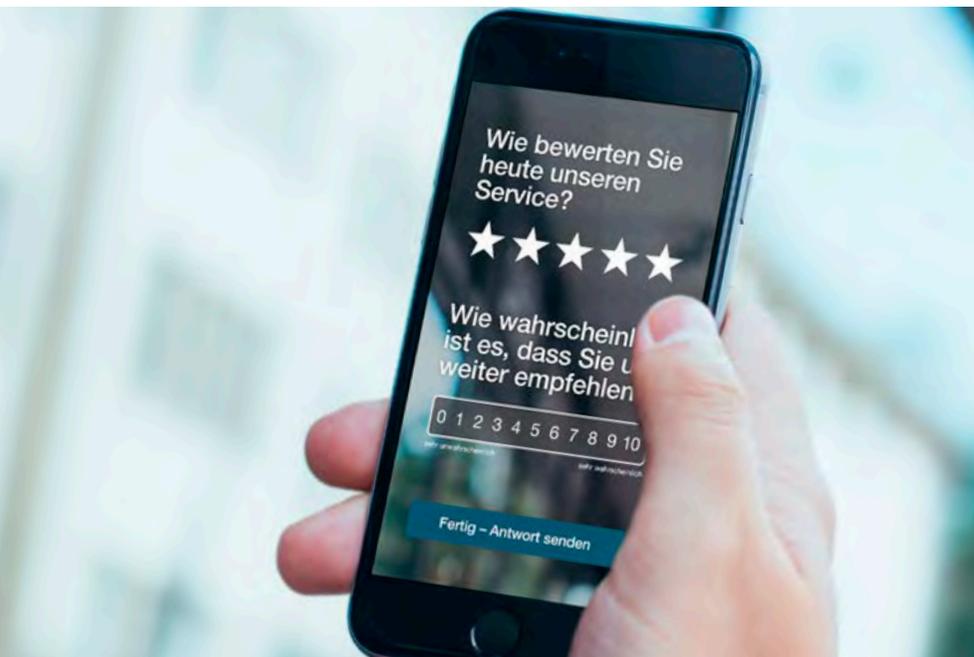


## Front End

**Durch den Einsatz von Standardmodulen realisiert die Plattform flexibel kundenspezifische Anforderungen.**



## Erfassen Sie Feedback an allen Punkten der Customer Journey



- ✓ Bereitstellung vielfältiger Feedback-Kanäle: Service Center, Eingangsbereich, Website
- ✓ Erfassen Sie kontinuierlich & bereichsübergreifend wertvolles Feedback Ihrer Interessengruppen
- ✓ Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter, Kunden oder Partner bei der Mitgestaltung Ihrer Geschäftsprozesse mit ein
- ✓ Verfolgen Sie alle Entwicklungen und Trends in Echtzeit und stellen Sie vergangenheitsbezogene Vergleiche an
- ✓ Erstellen und weisen Sie ganz einfach Aufgaben, Tickets und Alerts zu, um unmittelbar auf Feedback zu reagieren

## RFID – Echtzeit-Datenerfassung an jedem Prozessschritt



- ✓ Detaillierte Erhebung und Auswertungen von Touren, Sortierungen und Anlieferungen basierend auf den Scan-Events der Tags
- ✓ Automatisiertes Tracking der Tags ohne Sichtkontakt, aufwendige Scanvorgänge entfallen
- ✓ Auslesung der Tags durch Antennen an jedem Prozesspunkt
- ✓ Für alle Produkte und logistischen Einheiten geeignet, vom Einzelbrief über Kisten bis hin zu Paletten und Rollwagen
- ✓ Verfügbarkeit der Daten in Echtzeit in Cloud-Plattform für eine sofortige Prozesskontrolle



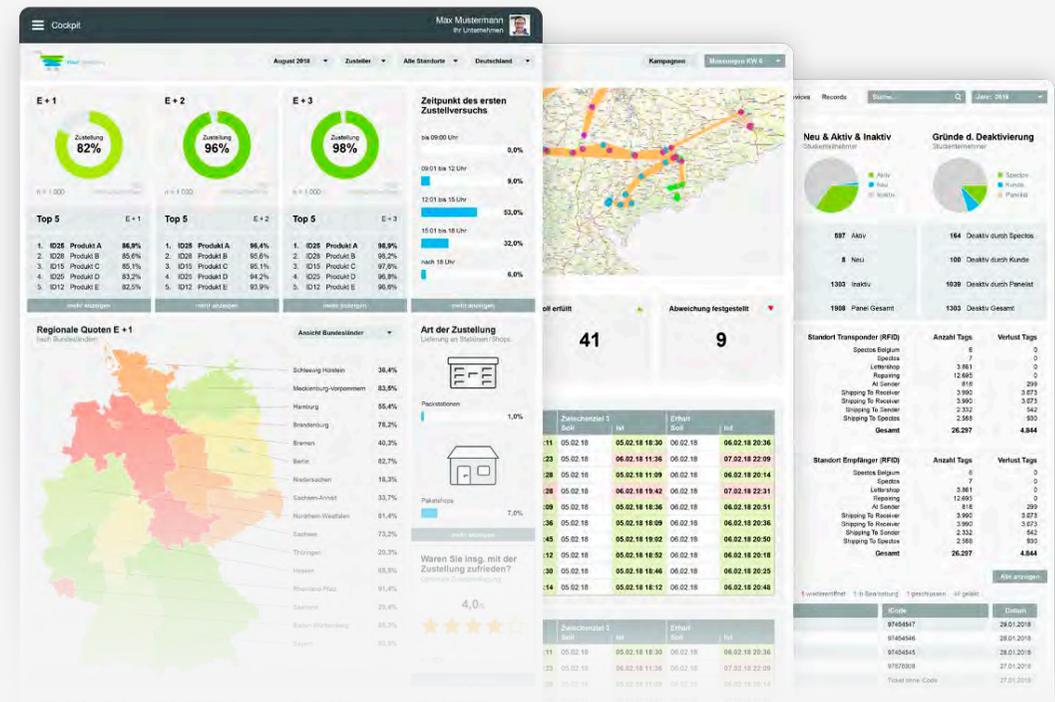
## Echtzeit-Datenübertragung von jedem Punkt der Erde mit Kizy Tracking



- ✓ Tracker in Kreditkartengröße mit <47g
- ✓ Globale Abdeckung auf Basis von GSM & Wi-Fi
- ✓ Funktionsfähig im Innen- und Außenbereich bei jeder Sendung, Palette, Box oder Fahrzeug
- ✓ Echtzeit-Datenerfassung in gesamter Prozesskette
- ✓ Bis zu 6 Monate Batterielaufzeit, mit Erweiterungspaket (K-Box) bis zu 3 Jahre

## Echtzeit-Cockpits zur Steuerung und Prozesskontrolle

- ✓ Responsives Design, geeignet für alle Geräte
- ✓ Rollenbasierte Benutzerverwaltung gewährleistet Zugriffskontrolle
- ✓ Ansprechend gestaltete, maßgeschneiderte Cockpits in Ihrem Corporate Design
- ✓ Zugriff jederzeit & ortsunabhängig möglich



## Professionelles Projektmanagement für Ihr individuelles Performance Management System



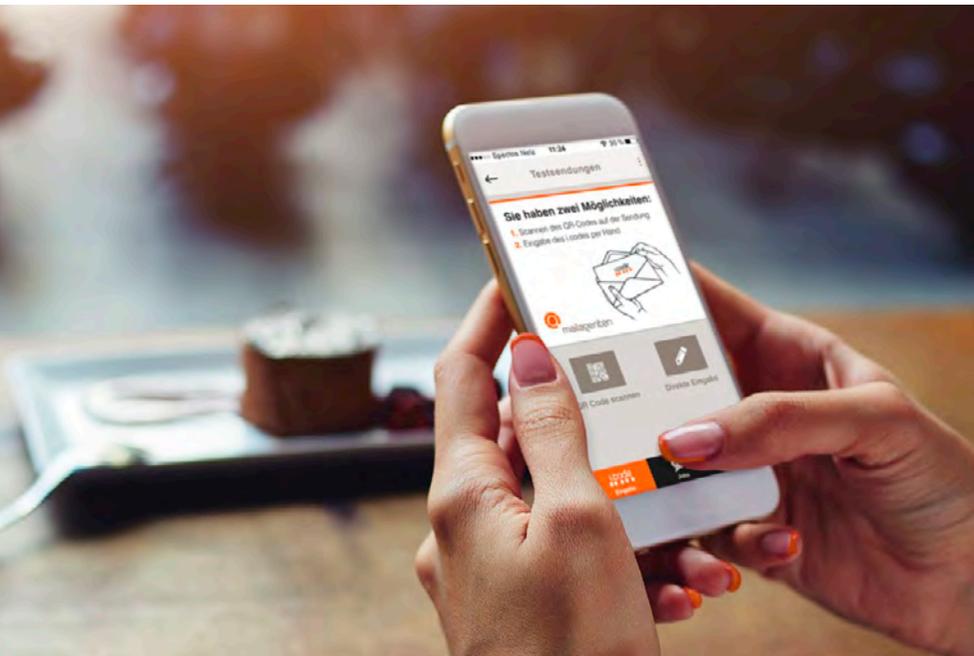
- ✓ Jedes Unternehmen ist einzigartig. Unsere präzise geplanten Messungen basieren auf den individuellen qualitätssichernden Maßnahmen eines jeden Unternehmens.
- ✓ Wie definieren Sie den Wert Ihrer Dienstleistungen? Welches Qualitätsniveau wollen oder müssen Sie erreichen? Wie werden Ihre Ergebnisse bewertet? Noch wichtiger: Wie werden Ihre Ergebnisse für die tägliche Verbesserung genutzt?
- ✓ Unsere Experten haben die Antworten auf diese und viele weiteren Fragen und unterstützen Unternehmen dabei, bestehende Qualitätsstandards konsequent einzuhalten.

## Professioneller Support für Daten- dienste und Business Process Outsourcing



- ✓ Zuverlässige Daten für Ihre Messungen, Datenverarbeitungsdienste, Datenvalidierung und -bereinigung
- ✓ Reduzierung manueller Datenverarbeitung, Digitalisierung papiergebundener Daten, Integration mobiler Lösungen (App / Tablet)
- ✓ Beschwerdemanagement, Mystery Calls und Service-Checks
- ✓ Help Desk und First Level Support Dienstleistungen, Bearbeitung der Anliegen (Aufnahme und Rückmeldung)

## Globales Spectos Panel für alle Studienanforderungen



- ✓ Das Spectos Panel beinhaltet über 200.000 Studienteilnehmer weltweit aus allen Bevölkerungsschichten
- ✓ Individuell zugeschnittenes Panel aus privaten Haushalten und Unternehmen
- ✓ Alle Teilnehmer telefonisch und per E-Mail erreichbar
- ✓ Umfangreiche Messungen, Umfragen und Recherchen auch kurzfristig realisierbar
- ✓ Teilnehmer für Mystery-Tests einsetzbar, z.B. Mystery Orders, Mystery Calls, Mystery Shopping am POS
- ✓ Neueste Technologien von Spectos ermöglichen Rückmeldung des Panels in Echtzeit


## Wir sind stolz auf unsere Arbeit & auf unsere Kunden

Unsere Kunden vertrauen uns bei der Messung und dem Management ihrer Performance und Service-Qualität.

” Dauerhaft höchste Service-Qualität ist unser Anspruch. Mit der Real-Time Performance Management Suite der Firma Spectos gelingt es uns, in Echtzeit auf die Bewertungen unserer Kunden zu reagieren und eine hohe Kundenzufriedenheit zu gewährleisten.



**ESOMAR**  
member

**Valentina Schut | Assistentin der Serviceleitung | Audi Zentrum Ingolstadt**

postcon



-  200.000 TESTSENDUNGEN / JAHR
-  MEHR ALS 30.000 INTERVIEWS PRO MONAT IN EINEM PANEL VON ÜBER 8.000 TEILNEHMERN
-  MONITORING-SYSTEM FÜR KOMPLEXES LIEFERNETZWERK MIT > 120 LIEFERPARTNERN

Vollständiges Management der RFID-Infrastruktur mit der Real-Time Performance Management RTPM Suite

Live Monitoring aller Testsendungen erfolgt zentralisiert in Real-Time Performance Management RTPM Plattform

Integration in ERP-Systeme der postcon und ihrer Partner

Automatisierte wöchentliche und monatliche Berichte zur Verbesserung der operativen Leistung und Kontrolle des Netzwerks

Zertifiziertes System nach EN 13850/ Zertifizierte Geschäftsberichte durch den TÜV Rheinland nach EN 13850

” Kundenorientierung, Qualität und Service sind von größter Wichtigkeit für die postcon. Für transparente und proaktive Qualitätssicherung verlassen wir uns seit vielen Jahren auf Spectos, einem Partner, der uns immer wieder mit verlässlichen und innovativen Lösungen unterstützt.

**Director Quality  
postcon Deutschland**



-  **80.000 TESTSENDUNGEN MIT 100% RFID-TAGS/JAHR**
-  **AUSWERTUNG UND VALIDIERUNG VON DATEN AUS >800 GATES**
-  **PANELISTEN MIT RFID-LESEGERÄTEN IN BRIEFKÄSTEN ZUR END-TO-END-ÜBERWACHUNG**

Umfassender Einblick in alle Laufzeiten von Stadt zu Stadt

Management und Kontrolle der Last Mile Units via Real-Time Performance Management Suite

Maßgeschneidertes Dashboard mit Details zum Panel und den Transpondern inkl. Filterfunktion für Daten, Ziel, Routen, etc.

Mehrsprachige Webanwendung zur Datenerhebung - exklusiv für bpost in den Sprachen Flämisch, Französisch, Deutsch und Englisch

Internes Ticketsystem zur schnellen Lösung aufgetretener Probleme

Messsystem geprüft nach EN 13850





-  **MULTINATIONALES GRENZÜBERSCHREITENDES MONITORING SYSTEM**
-  **PANELTEILNEHMER IN 20 LÄNDERN AUF 5 KONTINENTEN**
-  **UNTERSCHIEDLICHE QUELLEN ZUR DATENERFASSUNG IN ABHÄNGIGKEIT VON KULTUR UND NATIOALITÄT**

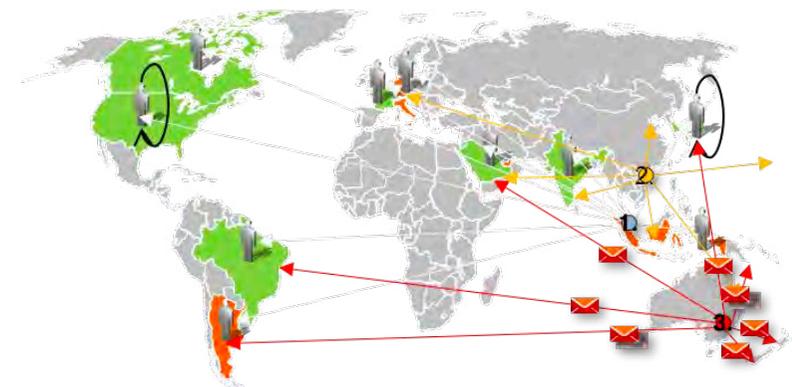
Identifikation weiterer Testsendungsmodalitäten, falls diese beim Empfang beschädigt sind

Regelmäßige mehrsprachige Testplanungsproduktion

Support Center Dienstleistungen für jeweilige Zeitzone

Länderspezifische Testbriefvorbereitung

Wöchentlich aktualisiertes, webbasiertes Reporting inkl. detaillierter Einzelauswertungen im Ländervergleich (exportierbar als Excel)





-  **MULTI-CHANNEL-BEFRAGUNGEN FÜR PATIENTEN UND MITARBEITER**
-  **GANZJÄHRIGE ERFASSUNG VON PATIENTENFEEDBACK AN ALLEN 78 EINRICHTUNGEN**
-  **BENCHMARKING VON KLINIKEN, STATIONEN UND FACHABTEILUNGEN AUF PATIENTEN- UND PERSONALEBENE**

Gemeinsame Entwicklung eines einheitlichen Fragebogens zur Bewertung der einzelnen Prozessschritte von der Aufnahme bis zur Entlassung eines Patienten - über alle Einrichtungen und Stationen hinweg

Multimediales Befragungssystem gewährleistet hohen Response der Patienten, da der bevorzugte Kommunikationskanal frei wählbar ist

Verfügbare Feedback-Kanäle: Feedback-Terminals in jeder Einrichtung, Computer, Smartphone, Papierfragebögen, Telefon-Hotline

Digitalisierung papiergebundener Daten durch Spectos

Zentrale Visualisierung aller Feedbacks im Healthcare Cockpit, inkl. Ticket System

Verfolgung aktueller Entwicklungen in Echtzeit





Audi  
Zentrum Ingolstadt



-  **MESSUNG DER KUNDENZUFRIEDENHEIT**
-  **INTEGRIERTES TICKETSYSTEM MIT SOFORT-BENACHRICHTIGUNG BEI BEWERTUNGEN < 5 STERNE**
-  **AUTOMATISCHE ERSTELLUNG VON QM-BERICHTEN FÜR AUDITS**

Kontinuierliche Erfassung von Kundenfeedback - unmittelbar nach erfolgtem Service persönlich via Tablet oder später über E-Mail oder Telefon

Zuweisung der Tickets an verantwortliche Mitarbeiter zur schnellen Bearbeitung der Kundenanliegen

Kundenfeedback wird zur kontinuierlichen Überwachung von Prozessen und der Service-Qualität genutzt

Kunden wird ein Kanal zur Verfügung gestellt, über den Beschwerden direkt an das Autohaus gerichtet werden können

Regelmäßige Auszeichnungen für exzellente Kundenbetreuung



„Wir haben Kunden in mehr als **1.500 Projekten** unterstützt, täglich werden es mehr.

Wir haben mehr als **250.000.000** Datensätze für unsere Kunden generiert.

Wir verfügen über **100 Spezialisten** und sprechen über **20 Sprachen.**“



Zum Management aller internationalen Projekte gehört die langfristige, sehr kundennahe Betreuung, um eine höchstmögliche Kundenzufriedenheit zu erreichen und optimale Ergebnisse zu erzielen.

***Stéphane Dujardin,***  
***Manager Projects International***



Schon heute daran denken, was unsere Kunden morgen benötigen: Neben der Weiterentwicklung und Optimierung unserer Produkte und Leistungen agiere ich als Schnittstelle und Taktgeber zwischen Abteilungen, um Kunden flexible Lösungen anbieten zu können, die sich auf verändernde Anforderungen im Tagesgeschäft schnell anpassen lassen.

***Mario Wellner,***  
***Manager Product Development***

**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