spectos

Service-Qualität zählt.

Datenbasierte Lösungen zur Steigerung Ihrer Service-Qualität.

TÜV SÜD ISO 9001

ESOMAR member

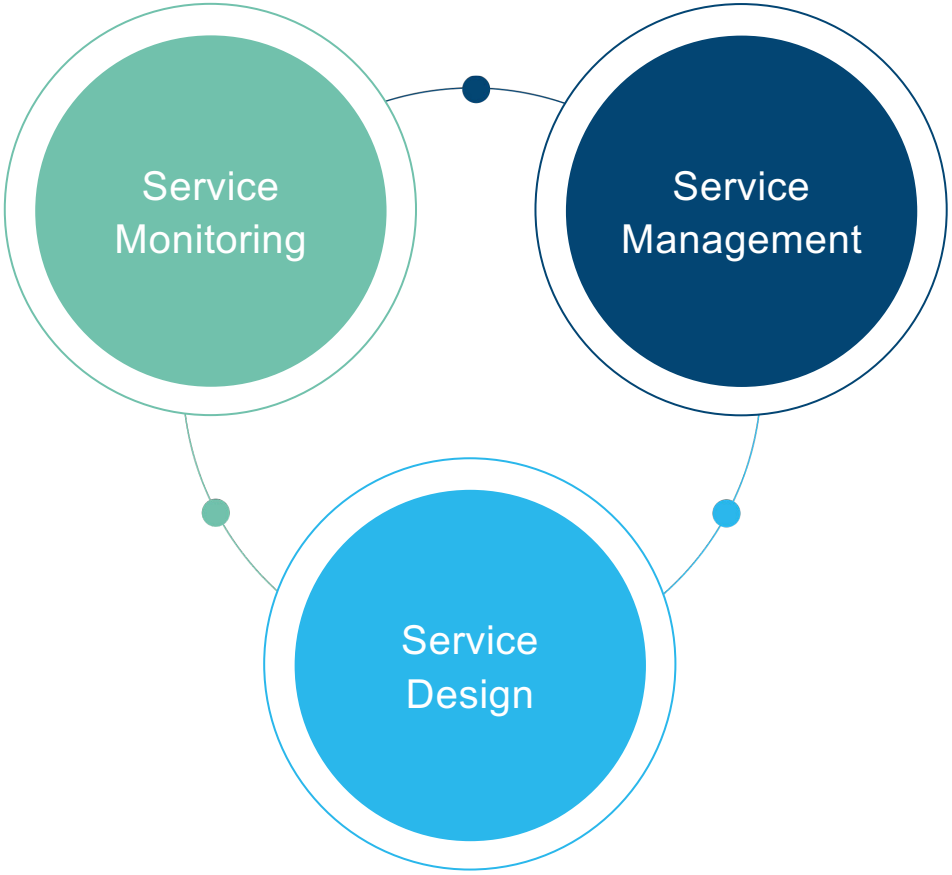
Daten sind allgegenwärtig – sie gewinnbringend einzusetzen ist die Herausforderung!

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

Über Spectos

Service-Qualität zählt. Wie steuern Sie Ihre Service-Qualität?

Gründungsgeschichte

Die Spectos GmbH ist ein Unternehmen in den Bereichen Datenerhebung, Datenanalyse, Technologie, Digitalisierung und Operations.

Die Spectos GmbH wurde 2001 in Dresden gegründet. Seit fast 20 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.

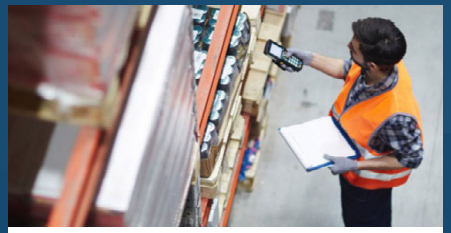
Prozesse aus Kundenperspektive zu betrachten, auf die Stimme des Kunden zu hören und daraus zu lernen, um die richtigen Daten zu erheben, ist der erste Schritt zu besserer Performance.

Das Team

Unser Team besteht aus Experten verschiedener Branchen & Fachrichtungen.

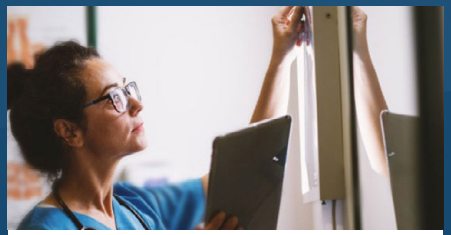
Unser mehr als 100-köpfiges, internationales Team an weltweiten Standorten umfasst Marktforscher, Ingenieure, Designer, Mathematiker, Analysten und Account Manager für die Abwicklung Ihrer Projekte.

Spectos Lösungen



Post & Logistik

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



Healthcare

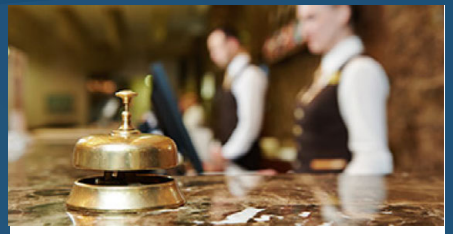
Puls messen, aber richtig: Profitieren Sie bei Spectos Healthcare von Zufriedenheitsmessungen und RFID Bestandsmanagement.

Mobility

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

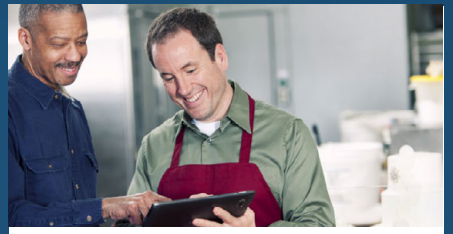
Automotive

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

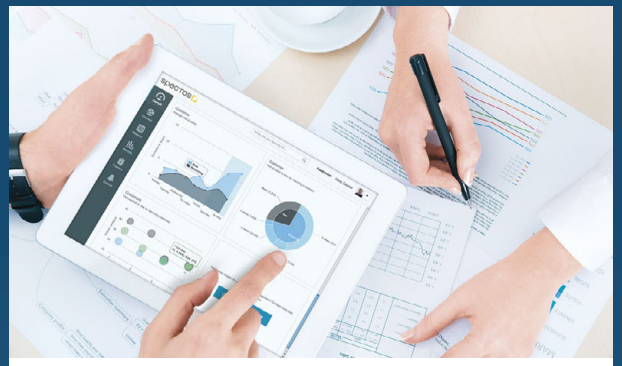
Hohe Service-Qualität in Autohäusern mit unserem branchenspezifischen Beschwerdemanagement

- 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

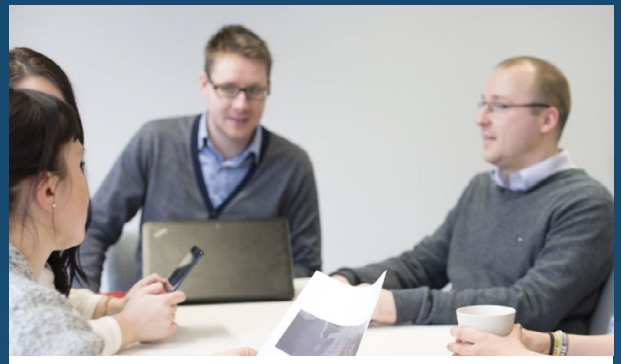
Maßgeschneiderte Lösungen erfordern das richtige Team und die richtigen Fähigkeiten.



Technologie

Moderne Hardware & intuitive Plattformen

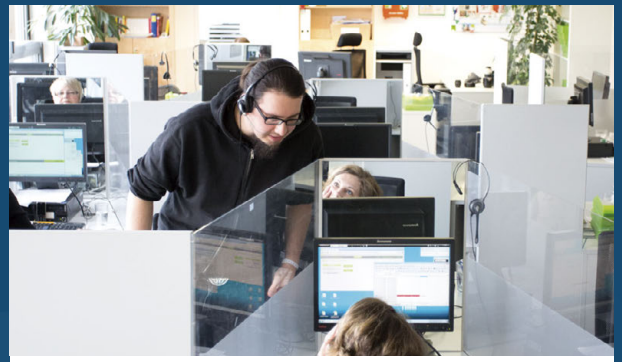
Wir verwenden modernste Technologien, um die Stimme des Kunden mit Daten aus spezialisierten Technologien wie Echtzeit-Tracking, RFID-Systemen und WiFi-Tracking zu kombinieren.



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

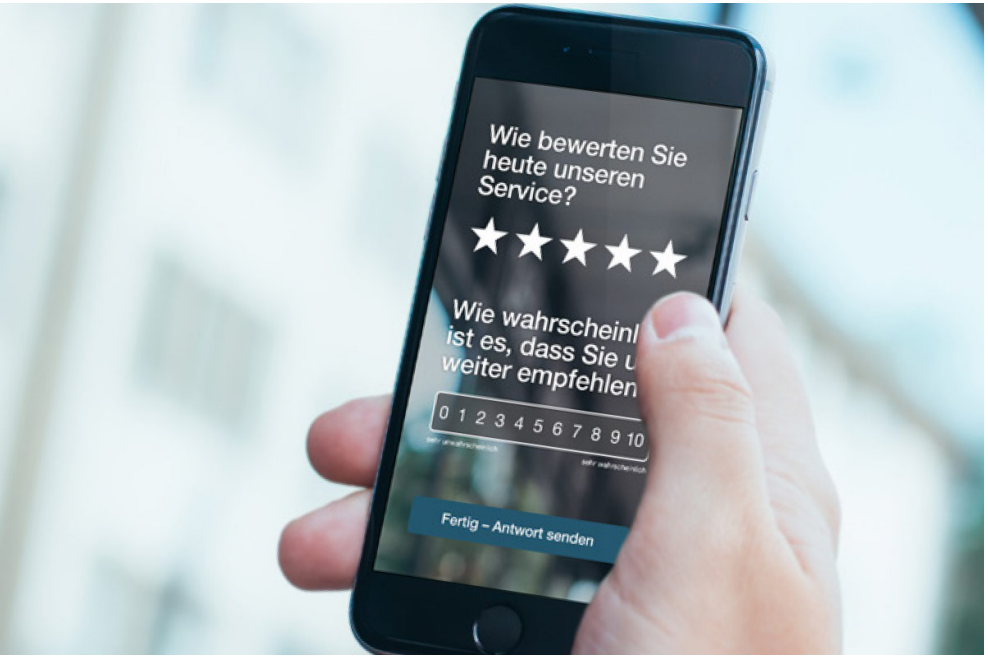
Data Warehouse
Fakten, Dimensionen

User Management
Kollaboration, Teams

Front End

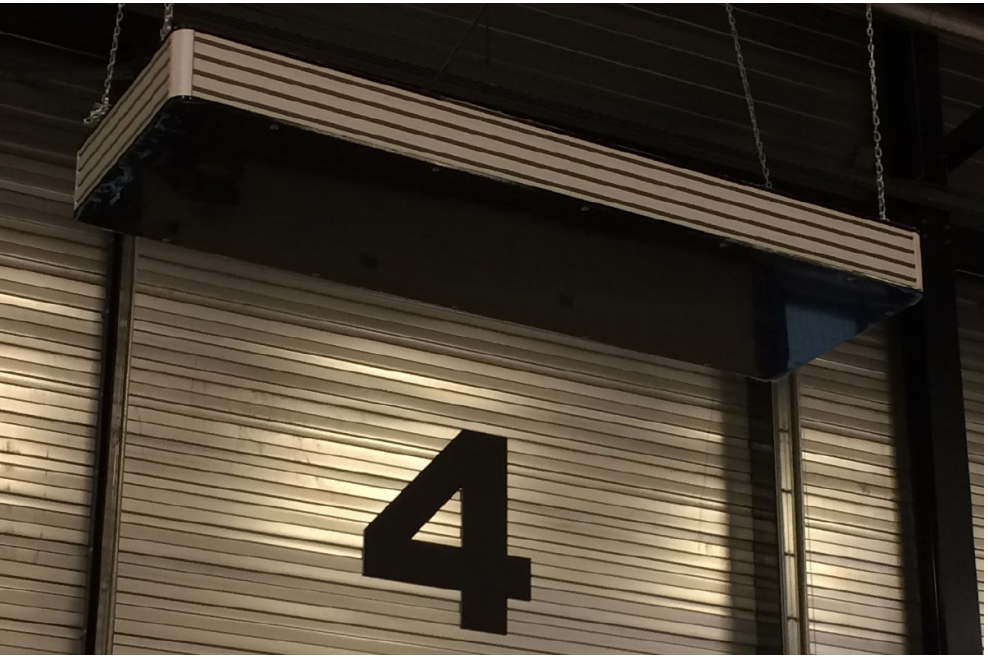
Durch den Einsatz von Standardmodulen realisiert die Plattform flexibel kundenspezifische Anforderungen.

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 Prozess-punkt

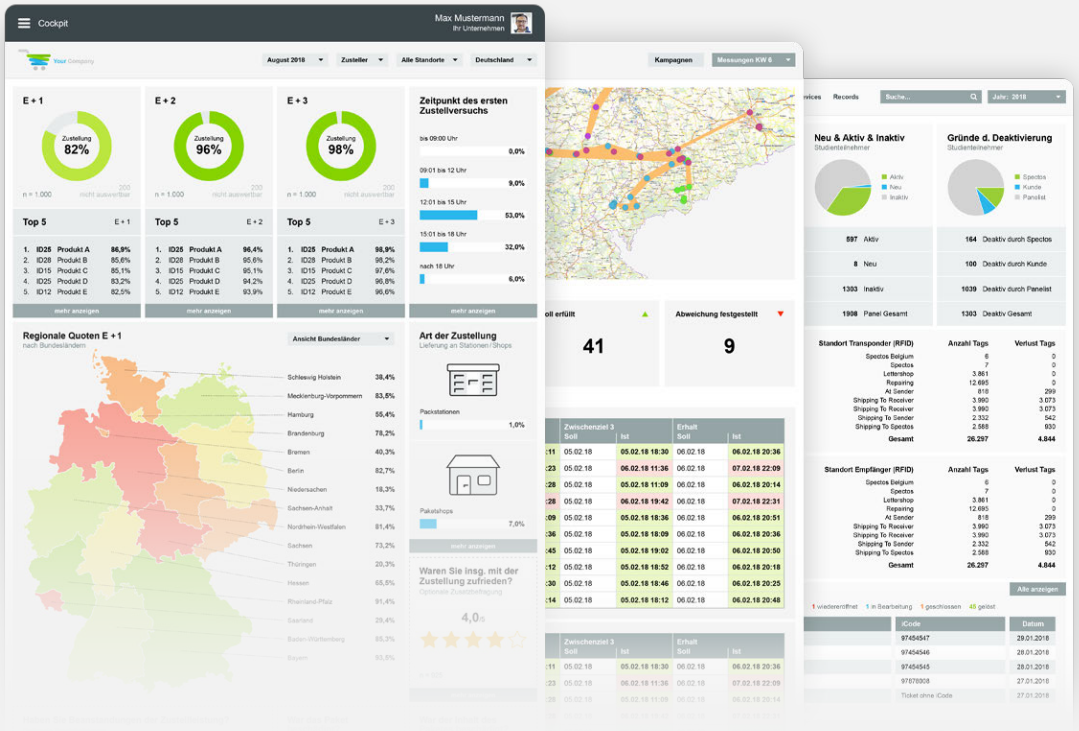
- Für alle Produkte und logistischen Einheiten geeignet, vom Einzelbrief über Kisten bis hin zu Paletten und Rollwagen
- Verfügbarkeit der Daten in Echtzeit in Cloud-Plattform für eine sofortige Prozesskontrolle

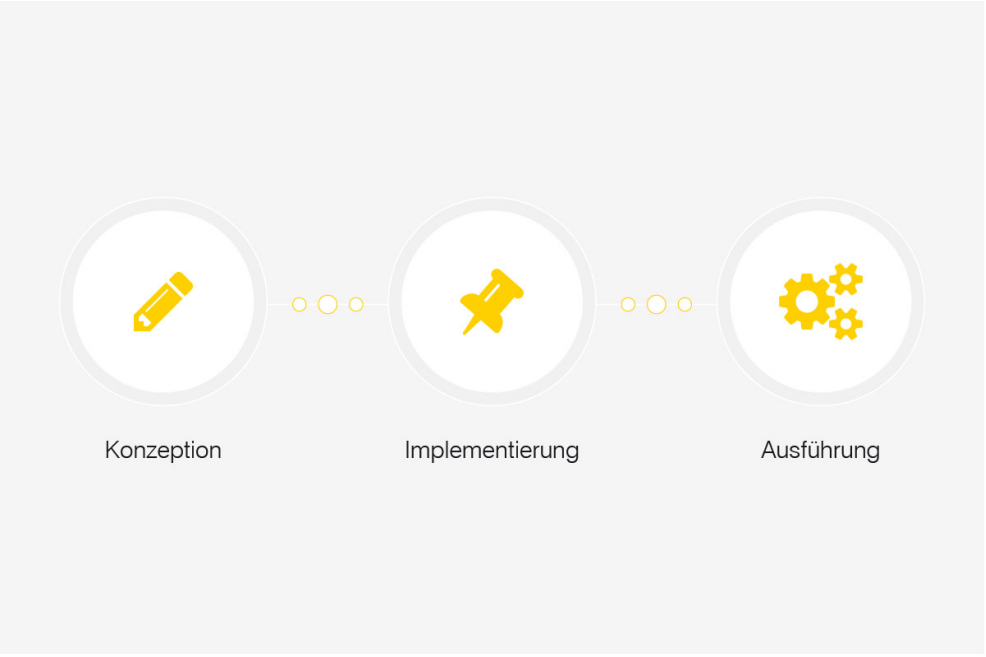
Echtzeit-Datenübertragung von jedem Punkt der Erde mit Kizy Tracking

- 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





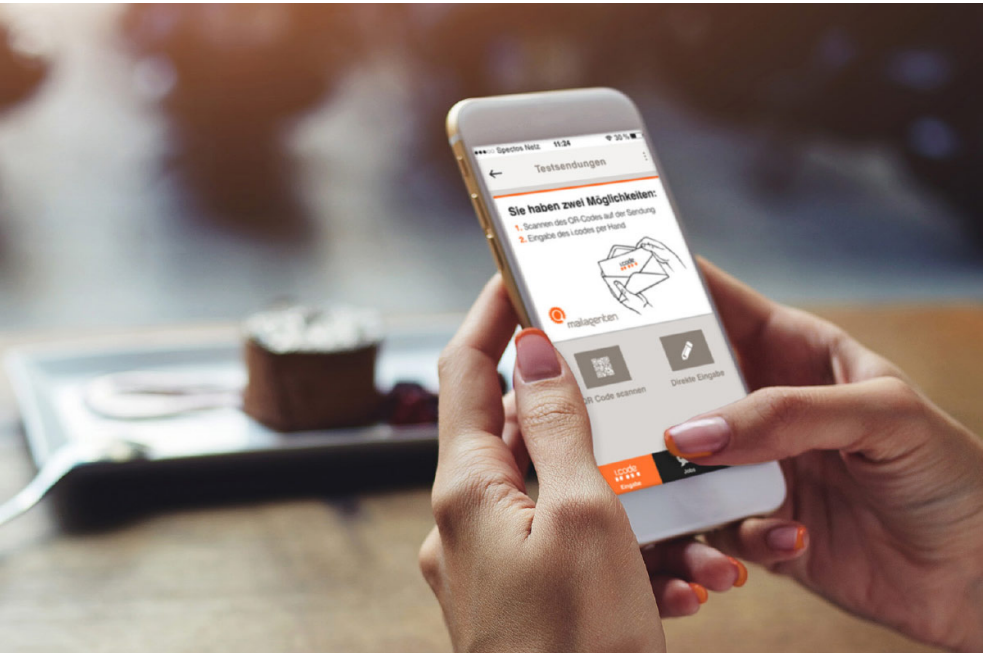
Professionelles Projektmanagement für Ihr individuelles Performance Management System

- 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 Datendienste 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.

TÜV SÜD ISO 9001

ESOMAR member

Mit der Real Time Performance Management Suite von Spectos gewinnen unsere Sendungsdaten an wahrer Aussagekraft und es gelingt uns, strategische Maßnahmen zur Optimierung unseres Liefernetzwerks abzuleiten. Die Lösung hilft uns, unseren hohen Anspruch an Service-Qualität und Kundenzufriedenheit dauerhaft zu erfüllen.

André Ströher, Chief Supply Chain Officer
WIRmachenDRUCK

Postcon RFID-unterstütztes Laufzeitmesssystem

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

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

Transparenz über unsere Daten, um diese gezielt für das Qualitätsmanagement einzusetzen, ist unsere oberste Priorität. Mit Spectos haben wir seit vielen Jahren einen Partner, mit dem wir flexibel und agil die Weiterentwicklung unseres Qualitätsmanagements vorantreiben können, indem wir die richtigen Kennzahlen zur stetigen Verbesserung von Prozessen und Kundenzufriedenheit auf einen Blick abrufen können.

Markus Zubke
Leiter Qualitätsmanagement
Postcon Deutschland

80.000 TESTSENDUNGEN MIT 100% RFID-TAGS/JAHR

AUSWERTUNG UND VALIDIE-RUNG VON DATEN AUS >800 GATES

PANELISTEN MIT RFID-LESEGE-RÄTEN 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

Singapore Post Laufzeitmessung

MULTINATIONALES GRENZÜBER-SCHREITENDES MONITORING SYSTEM

PANELTEILNEHMER IN 20 LÄNDERN AUF 5 KONTINENTEN

UNTERSCHIEDLICHE QUELLEN ZUR DATENERFASSUNG IN ABHÄNGIGKEIT VON KULTUR UND NATIOALITÄT

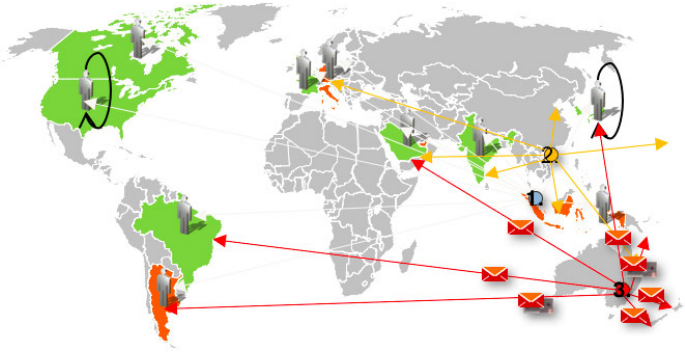
Identifikation weiterer Testsendungsmodalitäten, falls diese beim Empfang beschädigt sind

Regelmäßige mehrsprachige Testplanungsproduktion

Support Center Dienstleistungen für jeweilige Zeitzonen

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**

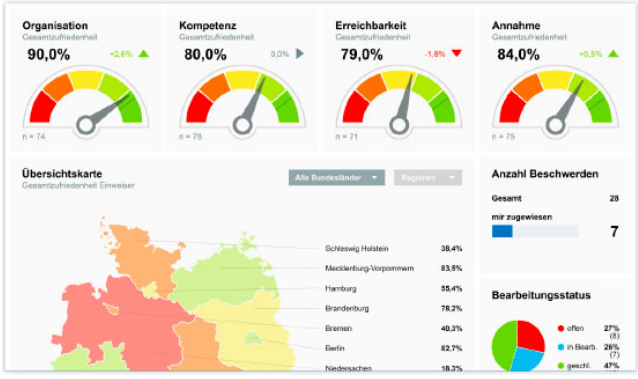
Gemeinsame Entwicklung eines einheitlichen Fragebogens zur Bewertung der einzelnen Prozessschritte von der Aufnahme bis zur Entlassung eines Patienten - über alle Einrichtungen und Stationen hinweg

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

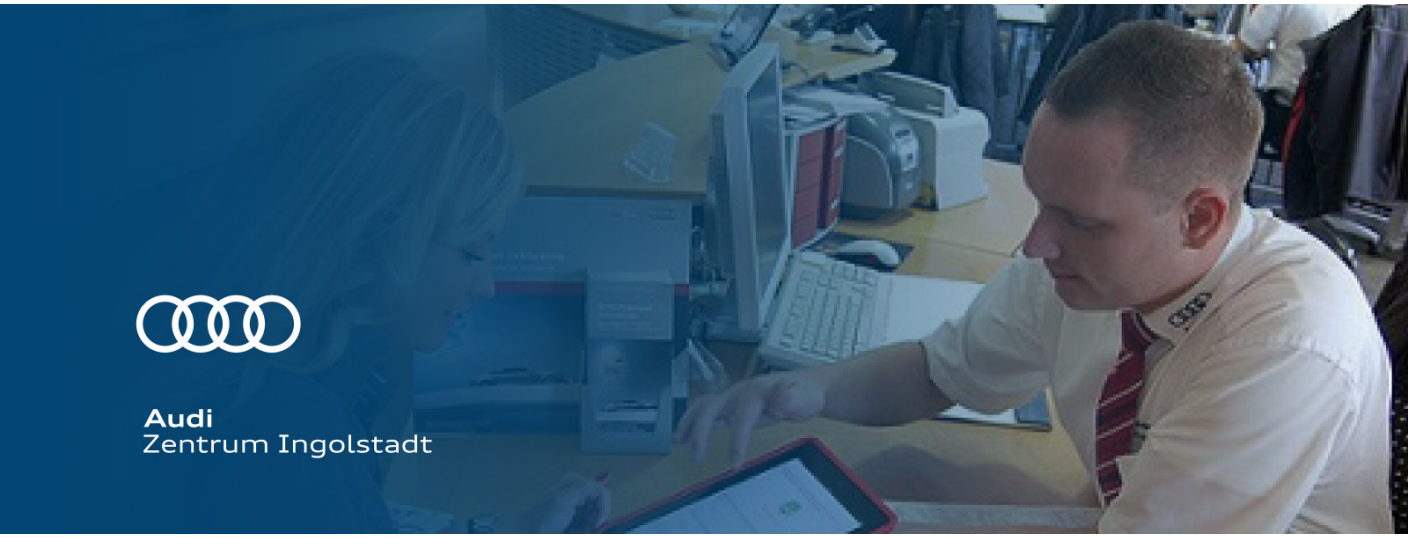
Verfügbare Feedback-Kanäle: Feedback-Terminals in jeder Einrichtung, Computer, Smartphone, Papierfragebögen, Telefon-Hotline

Digitalisierung papiergebundener Daten durch Spectos

Zentrale Visualisierung aller Feedbacks im Healthcare Cockpit, inkl. Ticket System und Verfolgung aktueller Entwicklungen in Echtzeit



Audi Perfektion der Service-Qualität im Audi Zentrum Ingolstadt



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

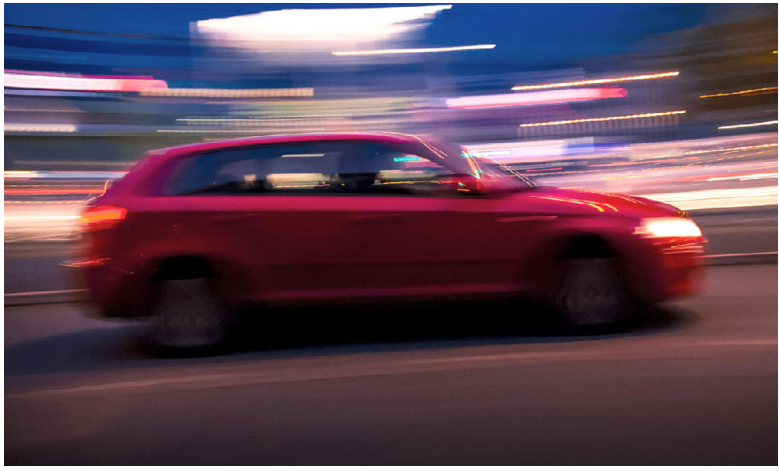
Kontinuierliche Erfassung von Kundenfeedback - unmittelbar nach erfolgtem Service persönlich via Tablet oder später über E-Mail oder Telefon

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.“

Statements

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

spectos

Kontakt:

Phone +49 351 32025-229
E-Mail info@spectos.com
Website www.spectos.com

Spectos GmbH · Theaterstr. 6 · 01067 Dresden · Germany

TÜV SÜD ISO 9001

ESOMAR member