

Kundenbefragung Outbound

Fallstudie: byon gmbh & co. kg Kundenzufriedenheitsbefragung

Ausgangssituation:

Als Full-Service-Anbieter erstellt die byon gmbh & co. kg für ihre Kunden individuelle Mehrwertlösungen im Bereich der Telekommunikation, mit denen die gesamte Wertschöpfungskette abgedeckt werden kann. Gemeinsam mit den Kunden, bedarfsweise auch mit strategischen Partnern, werden dabei wertsteigernde Maßnahmen entwickelt und umgesetzt. Die Spanne dieser Maßnahmen reicht von Erreichbarkeitskonzepten und Servicrufnummernmodellen bis hin zu Gewinnspielen und Outsourcing-Projekten.

Aufgabenstellung:

Um Firmenstruktur und Dienstleistungen optimal am Kundenbedarf ausrichten zu können, beauftragte byon jährliche Kundenbefragungen. Kernziel dieser Maßnahmen war es, ein möglichst umfassendes Bild der Kundenwahrnehmung zu gewinnen, das vielfältige Bereiche von byon betraf. Anhand der gewonnenen Ergebnisse sollte aktueller Handlungsbedarf ermittelt und durch geeignete Maßnahmen direkt beantwortet werden. Ferner wollte byon durch die regelmäßigen Befragungen auch die Kundenbeziehungen verbessern und ein „Betreuungsplus“ vermitteln, das über landläufige Vertriebsaktivitäten hinausgeht.

Vorgehensweise:

Für die Befragung selektierte byon eine Fokusgruppe von 350 Bestandskunden und stellte Hypothesen zu den relevanten Befragungsthemen auf. consense systems als Auftragnehmer informierte sich im Rahmen eines ausführlichen Briefing-Gesprächs

über sämtliche wichtigen Hintergründe. Im Rahmen eines gemeinsamen Workshops wurde anschließend ein Fragebogen entwickelt, der anhand von 20 Einzelfragen alle gewünschten Aspekte abdeckte.

Parallel zu diesen Vorbereitungen programmierten die consense-Mitarbeiter ein maßgeschneidertes Access-Tool. Diese Software ermöglicht eine telefonische Kundenbefragung mit direkter Ergebnisübernahme und sofortiger Auswertung. Sobald der Fragenkatalog in das Access-Tool integriert war, erfolgte ein Testlauf sämtlicher Abläufe mithilfe eigens eingerichteter Scheinkunden.

Nachdem die technische Basis eingerichtet war, entwickelte consense systems passend zum Fragebogen einen Gesprächsleitfaden, der eingehend mit byon abgestimmt wurde. Anhand dieses Leitfadens konnte nun die Schulung der Call-Agents beginnen, die bedarfsgerecht in die Handhabung des Access-Tools eingewiesen wurden. Gleich anschließend startete consense systems die telefonische Kundenbefragung: Die Interviews wurden nach Möglichkeit sofort geführt. War dies nicht realisierbar, wurden Interviewtermine vereinbart oder es wurden zumindest mehrere Versuche unternommen, den vorgesehenen Interviewpartner zu erreichen. Zeitgleich mit der Befragung qualifizierte consense systems die zugehörigen Adressen und Ansprechpartner und ermöglichte es byon so, automatisch die hauseigenen CRM-Daten zu aktualisieren. Sofern sich aus den Interviews direkte Schlussfolgerungen ergaben, wurden diese unverzüglich per Excel-Liste an byon weitergeleitet. Nach Abschluss der Befragung erstellte consense systems zudem eine Powerpoint-Präsentation, in der alle Ergeb-

nisse für byon anschaulich zusammengefasst wurden.

Ergebnis:

Mithilfe der Lösungen von consense systems konnte byon bei der Kundenbefragung umfassende Informationen gewinnen, die eine wichtige Grundlage zur Weiterentwicklung von Produkten, Dienstleistungen und Service abgeben. Die befragten Kunden reagierten insgesamt sehr positiv und zeigten sich in der Regel sehr aufgeschlossen gegenüber der Befragung. Eine wichtige Grundlage für die hohe Telefonie-Leistung der eingesetzten Call-Agents war der enge und vertrauensvolle Kontakt zwischen byon und consense systems.

Angebotsmodell:

Setup-Pauschale, Nettopreis, Preis je Interview.

con sense
systems

consense systems
gmbh & co. kg

Vertrieb & Produkt
Christiane Baader
Markus Michael

Kontakt
An der Dammheide 10
60486 Frankfurt am Main

Hotline
Fon 01803.446 446 300*
Fax 01803.446 446 399*

E-Mail/Internet
info@consense-systems.de
www.consense-systems.de

*9 Cent/Minute aus dem deutschen Festnetz,
max. 42 Cent/Minute aus dem Mobilfunk.

