

KUNDENZUFRIEDENHEIT BEI NETZKULTUR ►

ANWENDERBERICHT



NETZkultur
Informationssysteme

Unternehmen
NETZkultur
Informationssysteme GmbH
Hansastr. 23
D-59557 Lippstadt
www.netzkultur.de

Ansprechpartner
Felix Graffenberg, Geschäftsführer
Stefanie Heither-Bürger,
Marketing

Branche: IT/Software
Anzahl Mitarbeiter: 25
Partnerfirmen: 150

1. KUNDE

Die Firma NETZkultur ist Spezialist für Lösungen für Unternehmensorganisation und -kommunikation in kleinen und mittelständischen Unternehmen. Die inhouse entwickelte Business- und CRM-Software infra-struktur (www.infra-struktur.de) organisiert und vereinfacht alle internen und externen Geschäftsabläufe: Sie sammelt automatisch alle Informationen, Kommunikationen und Geschäftsdaten aus allen Kanälen wie z. B. eMail, Telefon, Faxe, Termine, Dokumente etc. und verknüpft diese mit Kundenstammdaten oder Projekten. Die hieraus entstehende Kunden- und Projekthistorie ist die ideale Basis für Ihr vertriebliches CRM, Marketing oder das Controlling im Bereich Projekt- oder Geschäftsleitung. Durch die online- und cloud-basierte Technik stehen Ihnen die Informationen jederzeit und von überall aus zur Verfügung. So können Sie sich, Ihre Mitarbeiter und Filialen perfekt vernetzen. Neben der Entwicklung und Administration von "infra-struktur" berät NETZkultur seine Kunden im Bereich Geschäftsprozessoptimierung sowie Ausbau und Überwachung des Vertriebs.

Callexa® ist ein Produkt der OnDemand Web Solutions GmbH
Wagnerstr. 25 - 76448 Durmersheim - Telefon: 01805 / 888 400 10
E-Mail: info@callexa.com - Website: www.callexa.com

2. AUSGANGSSITUATION UND LÖSUNG

„Wir kannten bereits den Net Promoter Score aus vorhergehenden Kundenumfragen. Um die Qualität unserer Software „infra-struktur“ zu bewerten, planten wir eine aktuelle Kundenzufriedenheitsmessung durchzuführen, die ebenso einfach, als auch schnell durchgeführt werden kann“ erläutert Stefanie Heither-Bürger, die gemeinsam mit Felix Graffenberg die Projektdurchführung verantwortete.

Über die Wirtschaftsunioren Deutschland sind sie so auf die neue Software-Lösung von Callexa aufmerksam geworden und entschlossen sich, das Angebot als eine der ersten Kunden zu nutzen. Im Anschluss an die Zufriedenheitsmessung wurden die Ergebnisse hausintern analysiert und aufbereitet. Die Ergebnisse der Befragung sind der Ausgangspunkt, um die Kunden besser zu verstehen und Verbesserungen einzuleiten. Grundsätzlich gilt: Es sollte nicht viel Zeit zwischen Erhebung der Daten, Verkündung der Ergebnisse und Weiterleitung an die zuständigen Abteilungen vergehen und der Aufwand für die Erhebung sollte möglichst gering sein.

Die Analyse der „Warum-Frage“ im Fragebogen gibt erste Anhaltspunkte darüber, warum jemand Fürsprecher oder Kritiker ist. Diese Erfolgsfaktoren sind neben dem Kundenzufriedenheitsindex an sich das wichtigste Ergebnis der Anfangsphase. Aufgrund der personalisierten Befragung können den Datensätzen aus dem Fragebogen auch relevante Kundendaten hinzugefügt werden. Meist ergibt sich daraus bereits eine Liste mit wertvollen Verbesserungsvorschlägen.

Das detaillierte Feedback der Kunden zur Software „infra-struktur“ konnte in Form von Verbesserungsvorschlägen an die Entwicklungsabteilung und Problemfälle an den Support zur Weiterbehandlung weitergeleitet werden.

3. FAZIT

Zitate der sehr zufriedenen Kunden wurden nach Rücksprache und Einverständnis der Kunden zu Anwenderberichten verarbeitet. Ein guter Anlass also, mit den Kunden in Kontakt zu treten. „Wir haben fast alle Kunden, die teilgenommen haben, persönlich angerufen und ihre Probleme gelöst oder uns schlichtweg bedankt. Besonders gelungen finde ich die einfache Bedienung in der Erstellung und dass es für den Kunden wirklich nur 2 Klicks - somit nur max. 5 Minuten seiner wertvollen Zeit kostet. Vergleichbare Umfragen, die man häufig bekommt mit 3 Seiten Fragen sind einfach zu zeitraubend. Fazit: Ich nehme nie teil. Die Klickquote bei Callexa hingegen war sehr positiv“, so Stefanie Heither-Bürger. Geplant ist, regelmäßige Zufriedenheitsabfragen zu speziellen Themenfeldern durchzuführen und das Tool sogar für interne Mitarbeiterzufriedenheitsmessungen einzusetzen. „So sind wir nah am Kunden dran und können die Prioritäten in der Entwicklung besser steuern.“



**„AUS DEN ERGEBNISSEN HABEN
WIR WERTVOLLES FEEDBACK
BEKOMMEN.“**

Felix Graffenberg
Geschäftsführer

Projektziele
Messung der Kundenzufriedenheit und
Optimierung der Kommunikation
mit dem Kunden.
Qualitätssicherung durch Kundenfeedback.

Lösung
Einführung der Callexa-
Kundenzufriedenheitsmessung und
Feedbacklösung.
Auf Basis der erworbenen Kundenmeinungen
wurden Anwenderberichte erstellt.



**„ZITATE DER SEHR
ZUFRIEDENEN KUNDEN HABEN
WIR ZU ANWENDERBERICHTEN
VERARBEITET.“**

Stefanie Heither-Bürger
Marketing