



# [ CXBox ]

Ergebnisse der Nutzerbefragung  
CXBox 2017

# CXBox – Zufriedenheitsbefragung 2017

Zwischen dem 21. September - 27. September 2017 führte die LDB Gruppe eine Nutzerbefragung durch, um aktuell die Zufriedenheit unserer Kunden mit der CXBox zu ermitteln.

In Rahmen der Online-Befragung wurden die Nutzer auch nach Verbesserungen und Kundenwünschen gefragt.

Das Ergebnis war eindeutig:  
Das Kundenkommunikationsportal CXBox überzeugt unser Kunden mit Funktionalität und Anwenderfreundlichkeit.

Wie Zufrieden sind Sie mit der CXBox insgesamt?



# Zielstellung und Befragungsart

## Ziel:

- Befragung nach der aktuellen Zufriedenheit mit der CXBox
- Veränderungsvorschläge
- Kritikpunkte
- Ermittlung eines KPI zur Benutzerzufriedenheit

## Befragungsart:

Online

## Zielgruppe:

Alle aktiven Benutzer der CXBox auf Autohausebene. Die Befragung wurde nach »Mitarbeiter« und »Leiter/Geschäftsführer« getrennt.



# Ergebnisse

Rund 1.000 Nutzer haben der LDB Gruppe bei der Befragung ihre Meinung mitgeteilt – und nicht nur die hohe Rücklaufquote stimmt uns zufrieden, sondern auch die Bewertung unserer Kunden. »Wir freuen uns sehr über die Aussagen unserer Kunden«, so LDB-Geschäftsführer Jan Löffler, »schließlich wollen wir ein hervorragendes Produkt für die Nutzer bieten.«.

»Die hohe Zahl der Rückläufe – insbesondere der Leiter und Geschäftsführer – ist ein Zeichen, dass die Nutzer mit der CXBox zufrieden sind. Unseren Kunden war es wichtig, uns eine Rückmeldung zu geben«, kommentiert Produktmanagerin Birgit Braune das Ergebnis der Befragung, »Wir wissen jetzt, wo unsere Kunden uns heute sehen und was sie von uns für die Zukunft erwarten.«

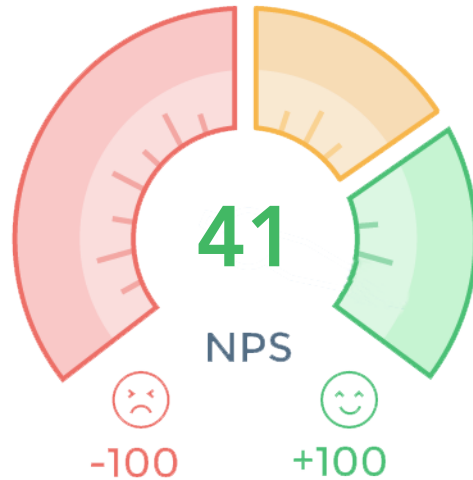
Unsere Nutzer haben uns in den letzten Jahren geholfen, das Portal permanent zu verbessern. Gleichzeitig hilft uns der Dialog mit unseren Partnern, gemeinsam wichtige Weichen für die Zukunft zu stellen und wesentliche Themen zu priorisieren. So können wir auch kommenden Herausforderungen, gerade im Automobilbereich, besser begegnen. Die Ergebnisse der Nutzerbefragung haben uns wichtige Impulse gegeben, die wir effektiv und effizient nutzen wollen. Anregungen werden wir zeitnah umsetzen oder wir befinden uns dazu in der Planung.

Die CXBox wird kontinuierlich weiterentwickelt um auch in Zukunft die Erfordernisse unserer Kunden zu entsprechen.

# Net Promotor Score (NPS)

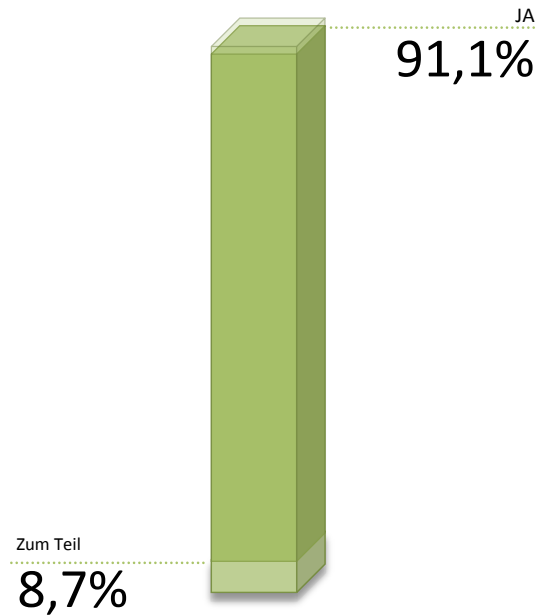
Wie wahrscheinlich ist es, das Sie die CXBox weiterempfehlen werden?

10 (äußerst wahrscheinlich) – 0 (äußerst unwahrscheinlich)



# Erfüllt die CXBox Ihre Erwartungen?

Können Ihre Anforderungen in der Regel durch die vorhandenen Funktionalitäten der CXBox erfüllt werden?



# O-Töne

Das System ist perfekt. Gruß an das Team.

Ein riesen Lob an die Mitarbeiter von CXBox, sicherlich nicht einfach im Nachgang mit den Kunden zu reden!

Ich bin rundrum zufrieden.

Inzwischen finde ich es super! Ich arbeite gerne damit.

Eine genauere Übersicht, wer hat wann was bearbeitet...

Bilder hochladen über Cloud.

Suchfunktion ist unübersichtlich.

Ich arbeite gerne mit dem Tool.

Ein sehr übersichtlich aufgebautes Programm, was mich gut bei der Auswertung unterstützt.

Einbindung von anderen Kundenvorgängen.

Importfunktion muss integriert werden!

Eigene Tickets anlegen können.

Verknüpfung mit unseren Dealer Management System wäre schön. Dann könnten direkt kritische Kunden gesperrt werden.

# Impressum

Hauptsitz

LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9

10589 Berlin

✉ info@ldb.de

☎ (030) 390 45 634

📍 (030) 390 45 65

🌐 www.ldb-cxbox.de

