

Ergebnisse der Nutzerbefragung
CallManager April 2018

CallManager – Zufriedenheitsbefragung 2018

Zwischen dem 11. April – 1. Mai 2018 führte die LDB Gruppe eine Nutzerbefragung durch, um aktuell die Zufriedenheit unserer Kunden mit dem CallManager^{CX} zu ermitteln.

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

Das Ergebnis war eindeutig:
Der CallManager für die CXBox überzeugt unser Kunden mit Funktionalität und Anwenderfreundlichkeit.

Wie Zufrieden sind Sie mit dem CallManager insgesamt?



Zielstellung und Befragungsart

Ziel:

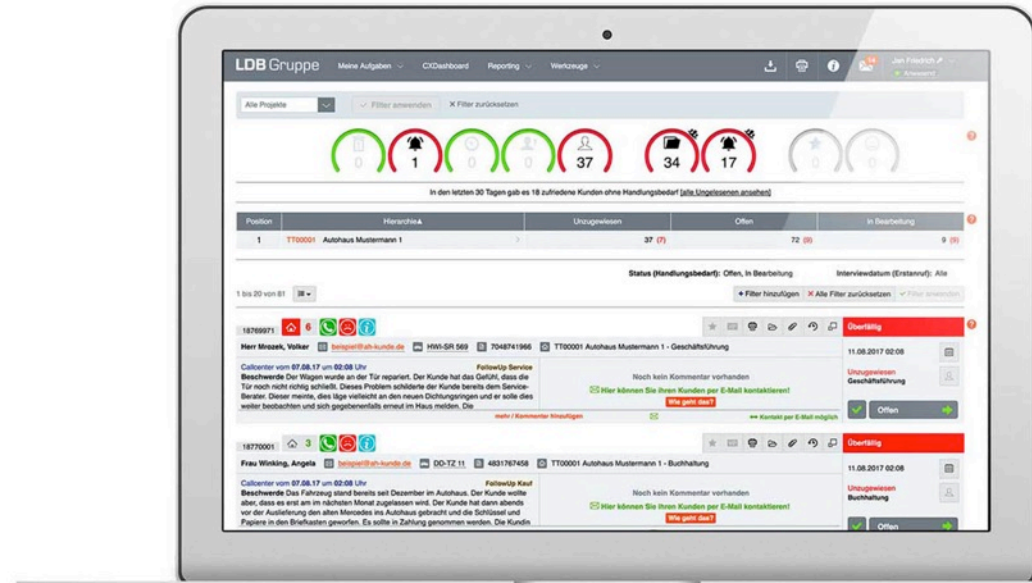
- Befragung nach der aktuellen Zufriedenheit mit CallManager
- Veränderungsvorschläge
- Kritikpunkte
- Ermittlung eines KPI zur Benutzerzufriedenheit

Befragungsart:

Online

Zielgruppe:

- Alle aktiven Benutzer des CallManager auf Autohausebene.
- Die Befragung wurde in »Mitarbeiter« und »Leiter/Geschäftsführer« getrennt.



Ergebnisse

457 Nutzer des CallManager haben die Umfrage gestartet 387 Nutzer (83 Prozent) haben die Umfrage beendet und haben der LDB Gruppe 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 Zufriedenheit mit dem CallManager – insbesondere der Leiter und Geschäftsführer – ist ein Zeichen, dass die Nutzer mit den Dienstleistungen der LDB zufrieden sind.«, kommentiert Produktmanagerin Beatrix Stagl das Ergebnis der Befragung, »Wir wissen jetzt, wo unsere Kunden uns heute sehen und was wir für sie in der Zukunft tun müssen.«

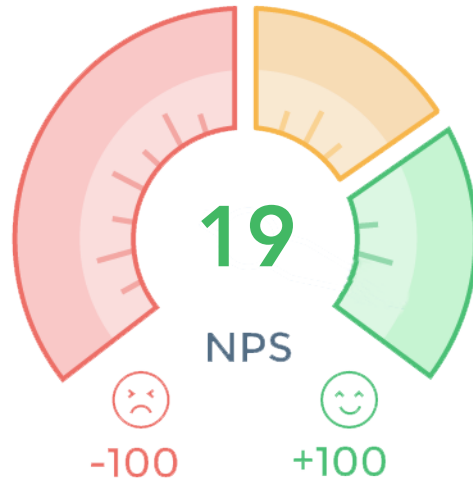
Unsere Nutzer haben uns in den letzten Jahren geholfen, unsere Produkte permanent zu verbessern. Gleichzeitig hilft uns der Dialog mit unseren Partnern, gemeinsam wichtige Weichen für die Zukunft zu stellen und wesentliche Themen zu priorisieren. So können wir auch kommenden Herausforderungen, gerade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

Der CallManager wird kontinuierlich weiterentwickelt um auch in Zukunft die Erfordernisse unserer Kunden zu entsprechen.

Net Promotor Score (NPS)

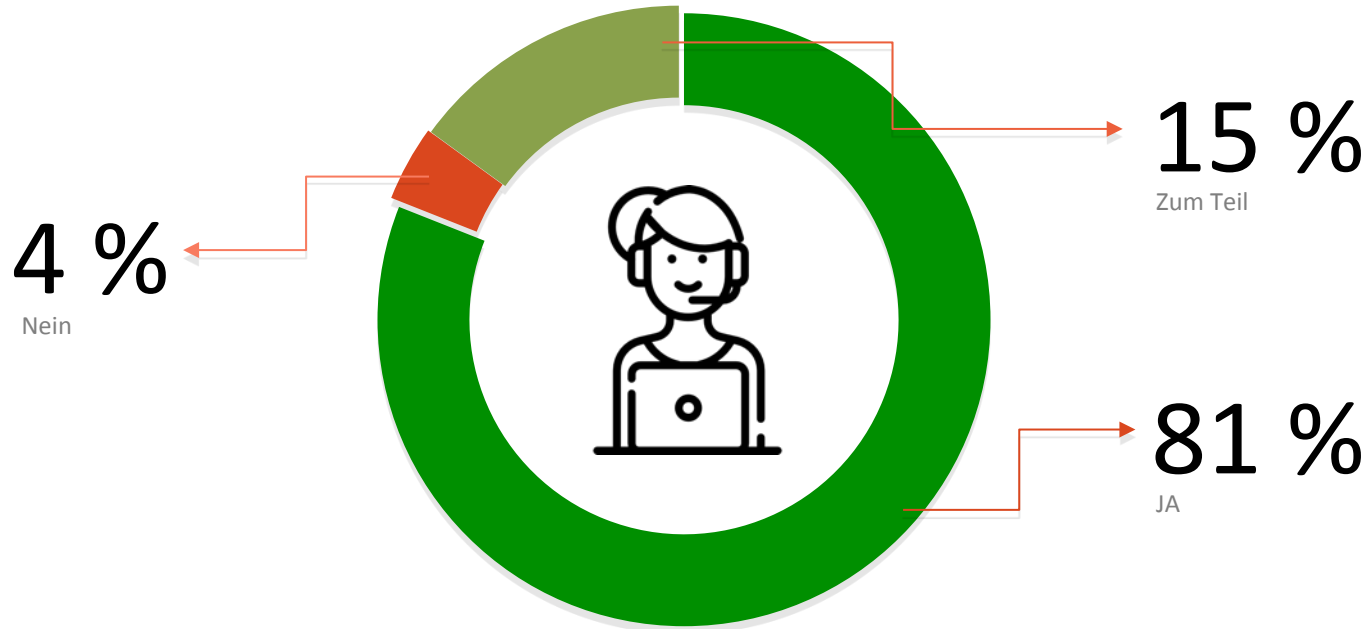
Wie wahrscheinlich ist es, das Sie die CXBox weiterempfehlen werden?

10 (äußerst wahrscheinlich) – 0 (äußerst unwahrscheinlich)



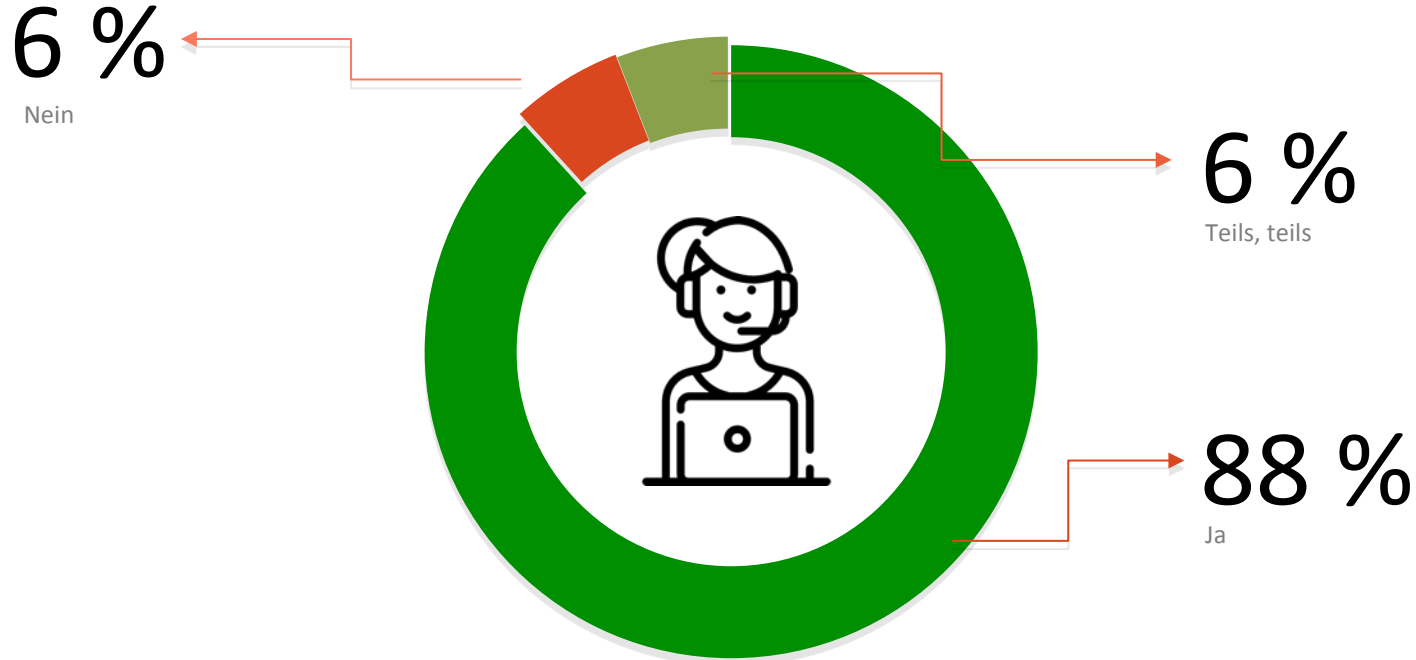
Erfüllt der CallManager Ihre Erwartungen?

Werden Ihre Anforderungen an den CallManager mit den vorhandenen Funktionalitäten erfüllt?



Erfüllt der CallManager Ihre Erwartungen? (GF und Leiter)

Werden Ihre Anforderungen an den CallManager mit den vorhandenen Funktionalitäten erfüllt?



O-Töne

Lob an Ihre Mitarbeiter.

Guter Support, nette Damen

Hotline und Betreuung
insgesamt für mich als Chef ist
immer vorbildlich!

Alles super!

Weiter so, Ihr macht einen guten Job

Guter Kundensupport,
nette Damen am Telefon.

Wir wollen nicht mehr drauf verzichten.

Nein, ihr macht eure Arbeit Spitze!! Weiter so!

Die Damen sind immer
sehr freundlich
und professionell!

Sehr freundliche Mitarbeiterinnen.
Kleine Fehlerteufel sind schon
mal mit dabei ...

Nein, ihr macht eure Arbeit Spitze!! Weiter so!

Impressum

Hauptsitz

LDB Gruppe

Goslarer Platz 8-9

10589 Berlin

✉ info@ldb.de

☎ (030) 390 45 634

📍 (030) 390 45 65

🌐 www.ldb-gruppe.de

