

Customer-Feedback

Wissen was der Kunde denkt

Direkte Bewertung

Umfragen zur Kundenzufriedenheit und Servicequalität sind heute ein wichtiges, aber kostspieliges Marketing-Instrument. Mit dem Kunden-Feedback bieten wir Ihnen eine automatisierte und daher kostengünstige Alternative zur persönlichen Kundenbefragung.

Einfache Benotung

Über die Telefontastatur oder per Spracherkennung geben die Kunden ihre Bewertungen direkt ein. Der Kunde benotet die Leistung zum Beispiel nach dem Prinzip der Schulnoten von 1 für „sehr gut“ bis 6 für „ungenügend“. Am Ende des Aktionszeitraumes erhalten Sie eine detaillierte statistische Auswertung der Befragung.

Individuelle Feedback-Möglichkeiten

Sie haben die Wahl zwischen „In-Call“ und „Call-Back“. Das heißt, Sie können entscheiden, ob der Kunde noch im Anruf seine Beurteilung abgibt oder nach dem Gespräch automatisiert zurückgerufen werden soll.

Direkte Online Analyse

Über ein Online Tool haben Sie jederzeit die Möglichkeit, die Auswertungsergebnisse laufender oder beendeter Aktionen zu analysieren. Neben der Einzelauswertung je Anruf stehen hier auch die individuellen Aufsprachen Ihrer Anrufer zum Download bereit.

Alle Leistungen im Überblick

- » Entwicklung individueller Feedback-Anwendungen mit eigenen Fragen und Branding der Ansagen
- » Mehrstufige Befragungen in bestimmten Zeitabständen
- » Sprachaufnahme und Bereitstellung von Kundenmeinungen
- » Vermeidung von Mehrfachbefragungen durch intelligentes Blacklisting
- » Umfangreiches Online-Monitoring inkl. Download der Ergebnisse als PDF Report
- » Einholung und Dokumentation des Rückruf-einverständnisses (Opt-In)

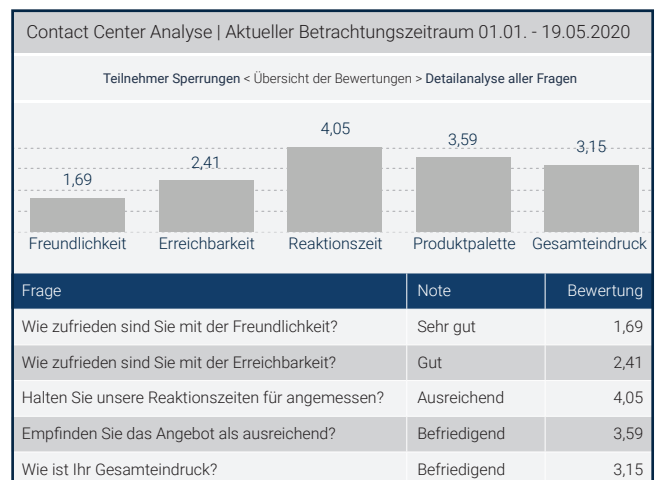
Jetzt testen

unter www.dtms.de/webportale

Umfassender Report

Die Auswertung Ihrer Umfrage können Sie jederzeit über unser Online-Tool generieren. Alle Inhalte können vor der Erstellung individuell ausgewählt und angepasst werden. Neben einer Übersicht sowie detaillierten Informationen zu jeder Frage, zeigt der Report auch die Entwicklung Ihrer Umfrageergebnisse, z.B. nach Kalenderwochen. Entscheiden Sie einfach selbst was und in welchem Detailgrad Sie sehen und auswerten möchten.

Online Management



Rohdaten zur individuellen Weiterverarbeitung

Sie möchten die Ergebnisse Ihrer Umfrage in Ihre eigenen Systeme einfließen lassen? Kein Problem, denn über unser Online-Tool stehen Ihnen die Rohdaten jederzeit zum Download als CSV- oder Excel-Datei bereit. Auf Wunsch können wir Ihnen diese Daten auch regelmäßig als Dump bereitstellen.

Klare Vorteile

- » Schnelles und aussagefähiges Kunden-Feedback
- » Individuelle Gestaltung der Befragung
- » Kostengünstige Realisierung
- » Online-Auswertung via Web