



next id

quality communication

## **Kunden-Feedback**

Wissen was der Kunde denkt

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



next id

quality communication

# Kunden-Feedback

## Wissen was der Kunde denkt

### Direkte Bewertung

Am Telefon bewerten die Anrufer die Dienstleistung des Contact Centers oder beantworten Fragen zu Produkten oder Leistungen Ihres Unternehmens. So erhalten Sie wertvolle Informationen und können Ihr Kundenmanagement und Angebotsportfolio weiter optimieren.

### 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 Ansprachen Ihrer Anrufer zum Download bereit.

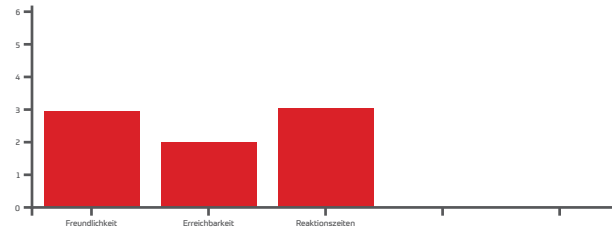
### Alle Leistungen im Überblick:

- > Entwicklung individueller Feedback-Anwendungen mit eigenen Fragen und Branding der Ansagen
- > Mehrstufige Befragungen in bestimmten Zeitabständen
- > Aufnahme von Kundenmeinungen
- > Vermeidung von Mehrfachbefragungen durch intelligentes Blacklisting
- > Umfangreiches Monitoring und Reporting
- > Einholung und Dokumentation des Rückrufeinverständnisses (Opt-In)
- > Realisierung von Kunden-Feedback im Mobile Internet

### Online Management

Contact Center Analyse 1Q. 2016 | Laufzeit 07.02.2016 - 31.03.2016  
Aktueller Status am 02.04.2016 um 14:55 Uhr

Teilnehmer Sperrungen ◀ Übersicht der Bewertungen ▶ Detailanalyse aller Fragen



Frage	Note	Bewertung
Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit der Mitarbeiter?	Befriedigend	3,00
Wie zufrieden sind Sie mit der Erreichbarkeit unseres Teams?	Gut	2,00
Halten Sie unsere Reaktionszeiten für angemessen?	Befriedigend	3,00
Empfinden Sie das Angebot unserer Produktpalette als ausreichend?	Gut	2,00
Wie ist Ihr Gesamteindruck in der gemeinsamen Zusammenarbeit?	Ausreichend	4,00
Drucken		

### Klare Vorteile

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

### Jetzt testen

Internet: [www.next-id.de/feedback-demo](http://www.next-id.de/feedback-demo)  
 Benutzername: kundenfeedback  
 Passwort: callcenterworld

### next id - Wir schaffen Mehrwert

Mit next id erhält Ihre Kommunikation mehr Wert. Wir bieten Ihnen Konzepte und Lösungen zur Kundenbindung, Erläsoptimierung und Vermarktung Ihrer Inhalte nach Maß. Als flexibler und dynamischer Partner unterstützen wir Sie bei der Umsetzung Ihrer Ideen und wickeln alle erforderlichen Prozesse zuverlässig und sicher für Sie ab.