

# Referenzprojekt „Hybride Kundenbefragung“

- Ziel
  - Durchführung einer hybriden (telefonisch und online) Kundenbefragung unter Einbezug von über 1.400 Ansprechpartnern auf Kundenseite
- Aufgabe
  - Berücksichtigung von Role-, Change-, Service-Managern der A-/B- und C-Kunden der noris network AG im Rahmen einer breit angelegten, quantitativen Online-Befragung
  - Definition einer Zielgruppe von C-Level Managern zur qualitativeren Befragung per Telefon
- Umsetzung
  - Konzeption einer übergeordneten Befragungsmethode zur Ableitung der Fragebögen für die definierten Teilzielgruppen
  - Vollständige logistische Umsetzung sowohl der Telefon- als auch der Online-Befragung
- Ergebnis
  - Synchronisierung der Ergebnisse der angewendeten Befragungsmethoden und Umsetzung von gesamt- und teilzielgruppendifferenzierten Auswertungen der Befragungsergebnisse
  - Intuitivitäts- und informationsorientierte Aufbereitung der Auswertungsergebnisse in einem kommentierten und interpretierten Gesamtbericht
  - Zusammenfassung der Kernergebnisse in einer Management Summary



*„Wir arbeiten in einem extrem technischen Umfeld. Unserer Meinung nach wird die persönliche Ebene, also die Zufriedenheit unserer Ansprechpartner, immer wichtiger. Mit den Ergebnissen der Consulimus AG können wir genau an diesem Punkt ansetzen.“*

**Jakob Fischer**

Customer Services (CCS)  
noris network AG

**noris network**