

Referenzprojekt „Konzernweites Kundenerlebnismonitoring“

▪ Ziel

- Entwicklung eines Instruments zur kontinuierlichen Messung der Kundenzufriedenheit an jedem Kontaktpunkt (Touchpoint) der Kunden mit der SWK Stadtwerke Krefeld AG und sämtlichen Tochterunternehmen
- Ergreifung von Maßnahmen zur Sicherstellung der nachhaltigen und aktiven Ver- und Bearbeitung der erhobenen Messergebnisse

▪ Aufgabe

- Gemeinsame Entwicklung einer übergreifenden Befragungsmethodik (jeweils 9 Zufriedenheitsfragen, eine Weiterempfehlungsfrage sowie ein offenes Kommentarfeld) mit der Anforderung der Individualisierbarkeit hinsichtlich Inhalt und Messkanal für jeden Touchpoint
- Ableitung von Anforderungen durch die Erhebung und von Organisationsbesonderheiten der SWK AG zur Konzeption und Implementierung eines nachhaltigen und verwendungsorientierten Online-Reportings als Kundenerlebnis-Portal
- Operative Durchführung der einzelnen Touchpointbefragungen, ob online, telefonisch oder face-to-face, von je 100 Befragungen pro Quartal und Touchpoint durch die Consulimus AG

▪ Ergebnis

- Bereitstellung eines zentralen Kundenerlebnis-Portals mit Echtzeitzugriff auf die aktuellen Messergebnissen für die Verantwortlichen sämtlicher Hierarchieebenen



„Mit der Consulimus AG haben wir den Begriff des Kundenerlebnismanagements im Versorgungsumfeld auf ein ganz neues Niveau gehoben. Innerhalb eines halben Jahres haben wir ein Tool auf die Beine gestellt, das von der Vorstandsebene bis hin zu den operativen Einheiten begeistert genutzt wird.“

Patric Wicht

Kundenerlebnismanagement
SWK Stadtwerke Krefeld AG

