

Referenzprojekt „Online Kundenbefragung“

- Ziel
 - Kontinuierliches Monitoring der Qualität von weltweit durchgeführten Serviceeinsätzen des eigenen Personals und von Dienstleistern der INTERSCHALT maritime systems GmbH
 - Durchführung der Messung bei einer Grundgesamtheit von ca. 5.000 Serviceeinsätzen jährlich
- Umsetzung
 - Durchführung der Befragung in Form einer E-Mail-Survey aufgrund der begrenzten Erreichbarkeit der Kunden (Kapitäne zur See) in speziell auf die besonderen Anforderungen zugeschnittener Form
 - Tägliche Einladung der Kunden zur zeitnahen Befragung nach erfolgtem Serviceeinsatz
 - Tägliche Kontrolle und Verarbeitung eingegangener Befragungsteilnahmen
- Ergebnis
 - Bereitstellung täglicher Alert-Reports zur Gewährleistung einer direkten Korrekturmöglichkeit im laufenden Prozess
 - Bereitstellung von Monatsreports zur übergreifenden Betrachtung des Qualitätsniveaus
 - Bereitstellung von Kunden- und Dienstleisterreports zur tiefgehenden Analyse der Gesamtzufriedenheit bzw. Service-Performance



„Wir bekommen tägliche Updates zu unserer Performance, monatliche Übersichtsberichte und quartalsweise Detailreports zu unseren Kunden und Dienstleistern – Ich denke, besser kann die Kundenzufriedenheit nicht gemonitored werden!“

Rainer Twisterling
Managing Director and Vice President
Service
INTERSCHALT maritime systems GmbH