

# Referenzprojekt „Telefonische Kundenbefragung“

- Ziel
  - Durchführung einer telefonischen Befragung ausgewählter Kunden zum Thema Digitalisierung bzw. E-Commerce
  - Generierung von qualitativen Informationen zur Präferenzierung einer Service-Plattform und deren Ausgestaltung
- Aufgabe
  - Konzeption eines Fragebogen auf Grundlage der definierten Informationsbedarfe zur Entwicklung der Plattform
  - Durchführung der telefonischen Befragung in deutscher und englischer Sprache
- Umsetzung
  - Durchführung der Interviews mit expliziter Aufnahme von weiteren Kommentaren der Teilnehmer zur Bewertung der Fragen
  - Erreichung einer sehr hohen Teilnahmequote von 70%
- Ergebnis
  - Auswertung der quantitativen Befragungsergebnisse und Verdichtung der qualitativen Angaben zu zusammenfassenden Kern-Aussagen
  - Erstellung eines finalen Ergebnisberichts als Grundlage für die Entwicklung der Service-Plattform



*„Bei einem so großen Projekt, wie dem Aufbau einer Service-Plattform, mussten wir sicher gehen, dass wir im Sinne unserer Kunden handeln. Jetzt haben wir aussagekräftige Antworten und können mit der Realisierung starten.“*

**Britta Sommermeier**

Technical Marketing  
ACTEGA Rhenania GmbH

 **ACTEGA**  
Coatings & Sealants