



CUSTOMER FEEDBACK

Automatische Kundenbefragung nach einem Service-Kontakt

Das Original für die Voice- und Web-Kundenbefragung!

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.

VORTEILE DES 4Com CUSTOMER FEEDBACKS

- **Schnell, automatisiert, repräsentativ**
Innerhalb kürzester Zeit können viele Kunden zu ihrer Zufriedenheit befragt werden, die automatisierte Befragung macht eine Beeinflussung durch interne, subjektive Befrager zudem unmöglich – die Aussagekraft der Stichprobe steigt.
- **Valide Echtzeit-Ergebnisse**
Die Ergebnisse der Befragung liegen in Echtzeit vor. Dies ermöglicht die schnelle Verbesserung von Serviceprozessen, hilft, Trends und Entwicklungen zu erkennen und den Erfolg interner Schulungsmaßnahmen zu verifizieren.
- **Qualitätssicherung, Marktforschung, Benchmarking**
Das 4Com Customer Feedback eignet sich, um unterschiedliche Dienstleister, Standorte, Gruppen oder Mitarbeiter im Kundenservice über einen Benchmark zu vergleichen. Die Serviceleistung wird messbar und nachweisbar, auch gegenüber eigenen Auftraggebern. Das automatische Befragungsinstrument lässt sich auch für Marktforschungszwecke nutzen.
- **Qualität als Wettbewerbsvorteil für Dienstleister**
Das 4Com Customer Feedback eignet sich auch als Vertriebsinstrument für Dienstleister, um Vertrauen bei Auftraggebern zu gewinnen. Auch Auftraggeber profitieren: Auf Basis definierter Fragen lässt sich überprüfen, ob beim Qualitätslevel eine bestimmte Durchschnittsnote eingehalten wurde.
- **Effektiv und preiswert**
Die automatisierte Befragung im Anschluss an einen Kontakt verhindert Zeitverzug, ist effektiv und sowohl für Kunden wie Agenten attraktiver als schriftliche Befragungen. Die Kosten sind gering: Pro Befragung fallen Kosten zwischen 15 bis 90 Cent an.

Erfolgsfaktor Kundenzufriedenheit

Zufriedene Kunden sind die Basis des Unternehmenserfolgs und wesentlich, um sich vom Wettbewerb zu differenzieren. Zufriedene Kunden wirken zudem als Multiplikator und tragen Meinungen und Erfahrungen mit Unternehmen in den Markt. Stärker als jemals zuvor sind Unternehmen deswegen heute darauf angewiesen, sich der Zufriedenheit ihrer Kunden zu vergewissern, anstatt sich blind darauf zu verlassen oder die Zufriedenheit nur vage einzuschätzen. Wesentliche Schnittstelle hierfür ist der Kundenservice: Ziel und Aufgabe der Servicemitarbeiter ist es, die Probleme der Kunden zu lösen, ihre Wünsche zu erfüllen. Wird dieses Ziel erreicht? Gibt es Verbesserungspotenzial? Das 4Com Customer Feedback bringt es über automatische Kundenbefragungen an den Tag.

Automatische Kundenbefragung - Das Original!

Wer wissen will, ob Kunden wirklich zufrieden sind, sollte sie fragen – ohne großen Aufwand, ohne Zeitverzug, dafür mit messbaren Ergebnissen. Das 4Com Customer Feedback ist hierfür genau die richtige Lösung. Die cloudbasierte Lösung ermöglicht es, direkt nach einem Kontakt die Kundenzufriedenheit durch eine automatisierte Kundenbefragung zu ermitteln – telefonisch über ein Sprachsystem oder per E-Mail. Abgerechnet wird im Pay per Use-Verfahren.

So funktioniert das 4Com Customer Feedback

Die Befragung ist per Telefon oder per E-Mail/Web möglich:

Befragung über den Telefonkanal: Um die Befragung am Telefon durchzuführen, wird eine beliebige Anzahl von Anrufern im Anschluss an ihr Gespräch entweder manuell per Rufweiterleitung oder automatisch auf das Sprachsystem von 4Com geleitet. Alternativ kann der Kunde auch vom Sprachsystem zurückgerufen werden. Die Kunden werden in offenen und geschlossenen Fragen bezüglich ihrer Zufriedenheit befragt, etwa zur Erreichbarkeit des Kundenservice, zur Freundlichkeit und Kompetenz des Mitarbeiters. Die Antworten und Bewertungen werden gesprochen oder per Telefon-Tastatur eingegeben. Das Ergebnis der Befragung steht zur Auswertung in Echtzeit zur Verfügung und ist jederzeit online abrufbar.

MONITORING & AUSWERTUNG

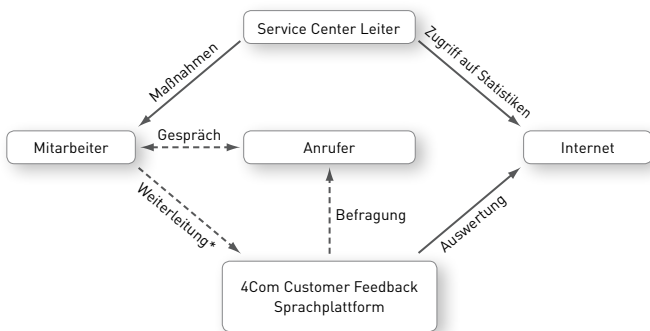
Befragung über den E-Mail-Kanal: Der Kunde gelangt nach einem E-Mail-Kontakt über einen Link (www.kundenname-kundenbefragung.de) in einer E-Mail oder auf Ihrer Homepage direkt auf die 4Com-Befragung, die im gewünschten Layout dargestellt wird. Die Befragung verläuft analog zur telefonischen Befragung und nutzt das gleiche Auswertungstool. Um Mehrfachteilnahmen auszuschließen, stehen optional einmalige Transaktionsnummern (TAN) in den Links zur Verfügung. **Tipp:** Die Online-Befragung lässt sich besonders gut zur Verbesserung des E-Mail-Services einsetzen!

Auswertung und Ergebnis

Im integrierten Online-Monitor erhalten Sie einen Überblick über alle aktiven und inaktiven Projekte und werden aktuell und detailliert über das Anrufaufkommen und die Teilnahme an Ihren Befragungen informiert.

Die Ergebnisse werden automatisiert ausgewertet, grafisch aufbereitet und stehen passwortgeschützt und minutenaktuell online bereit.

Es steht eine Datenexportfunktion (CSV-Format) bereit. Die Antworten auf offene Fragen werden Ihnen per E-Mail mit WAV-Anhang zugesendet (Zusatzoption). Auch die regressive Auswertung der Antworten ist als Zusatzoption möglich.



- * Weiterleitungsvarianten:
 a) manuell durch den Mitarbeiter c) per automatischen Rückruf
 b) automatisch durch das 4Com-System d) Nennung einer Servicerrufnummer

Das Prinzip des 4Com Customer Feedbacks.

Analyse und Statistik

Das 4Com Cockpit als Analyse-Zentrale der 4Com Suite ermöglicht es Ihnen, die Statistiken ihrer Kundenbefragung professionell aufzubereiten und zu analysieren. Dazu stehen ein Statistik- und Grafikgenerator sowie umfangreiche Business Intelligence-Funktionen wie Drilldown oder assoziative Datensuche zur Verfügung. Zudem können Sie für die tägliche Intraday-Steuerung individuelle Supervisor- und Wallboard-Ansichten gestalten.

Im Cockpit ist die Auswertung der Daten aller 4Com-Module zentral in einem Reporting-Tool sowie eine 360-Grad-Sicht auf diese Daten möglich. Servicevorfälle lassen sich End-to-End auswerten. Zum Beispiel kann ein Kundenanruf vom Eingang auf der Servicehotline, über das IVR, über die Anrufverteilung per ACD, über eine Kundenbefragung mit dem Customer Feedback bis hinein ins CRM ausgewertet werden.



Über das 4Com Cockpit, das Analysezentrum der 4Com Suite, erstellen Sie ausführliche Statistiken zu Ihren Befragungen. Es erlaubt die tiefgreifende Auswertung aller Daten.

Mit dem Cockpit haben Sie die Befragungsergebnisse auch mobil im Blick und können ggf. sofort eingreifen.

Demo:

www.4Com.de/customer-feedback
 www.4Com.de/demo-befragung
 Fon 0511 33 42 401

Zugriffsberechtigungen

Zur Konfiguration und für den Zugriff auf die Statistiken erhalten Sie einen Master-Login. Weitere abgestufte Berechtigungen für Teamleiter oder Mitarbeiter stehen optional zur Verfügung.

Fragenkatalog selbst erstellen

Ihren Fragenkatalog können Sie selbst online zusammenstellen. Im Grundpaket der telefonischen Befragung sind 60 wichtige und häufig verwendete Befragungselemente bereits enthalten. Im Grundpaket der E-Mail-Befragung sind 15 Befragungselemente enthalten. Individuelle Fragen integrieren wir als Zusatzoption gern für Sie!

Selbst komplexe Fragenkataloge, inklusive Verzweigungsfragen, lassen sich einfach einrichten. Die jeweils genutzten Fragenkataloge können Sie zeitgesteuert wechseln. Zur besseren Übersicht werden die Fragenabläufe grafisch dargestellt.



Per Klick lassen sich auch komplizierte Fragenabläufe im Diagramm „Fragenkatalog“ grafisch aufbereiten und ausdrucken.

Beispiele für Befragungselemente

Begrüßungen:

- „Herzlich willkommen bei unserer Kundenbefragung. Damit wir unseren telefonischen Service für Sie kontinuierlich verbessern können, möchten wir Ihnen einige kurze Fragen zu unserer Servicequalität stellen.“
- „Herzlich willkommen bei unserer Kundenbefragung. Damit wir unseren telefonischen Service für Sie kontinuierlich verbessern können, möchten wir Ihnen einige kurze Fragen zu unserer Servicequalität stellen. Ihre Angaben werden anonym ausgewertet.“

Fragen:

- „Was war der Grund Ihres Anrufs?“
- „Wie gut gefällt Ihnen unsere Warteschleifenmusik?“
- „Wie zufrieden sind Sie mit der Freundlichkeit des Mitarbeiters?“
- „Hat Sie unser Mitarbeiter mit Ihrem Namen angesprochen?“
- „Hat sich unser Mitarbeiter genügend Zeit für Sie genommen?“
- „Haben Sie alle gewünschten Informationen erhalten?“
- „Konnte Ihr Anliegen fallabschließend bearbeitet werden?“
- „Wie gut fühlten Sie sich insgesamt betreut?“
- „Was können wir aus Ihrer Sicht in Zukunft besser machen? Bitte nennen Sie uns gegebenenfalls auch den Namen eines anderen Unternehmens, dessen Telefonservice Ihnen besonders gut gefallen hat und was Sie daran begeistert hat.“
- „Welchen Gesamteindruck haben Sie insgesamt von unserem telefonischen Service?“
- „Werden Sie unseren Service weiterempfehlen?“

Verabschiedung:

- „Vielen Dank für Ihre Teilnahme.“
- „Ihre Angaben tragen dazu bei, unsere Servicequalität kontinuierlich zu verbessern. Vielen Dank für Ihre Mitarbeit! Auf Wiederhören.“

VERMITTLUNGSARTEN

Manuelle Anrufweiterleitung

In der Standard-Variante leitet der Mitarbeiter per Tastendruck den Anrufer nach dem Gespräch manuell zur Befragung weiter. Meist mit einem Überleitungssatz wie etwa: „Sie haben im Anschluss die Möglichkeit, an einer kurzen Kundenbefragung zur Servicequalität teilzunehmen. Vielen Dank für Ihren Anruf! Ich verbinde ...“ Die Teilnahmequote bei dieser Variante beträgt erfahrungsgemäß oft über 80 Prozent.

Tipp: Um zu verhindern, dass nur zufriedene Kunden zur Kundenbefragung geleitet werden, lassen sich feste Weiterleitungszeiten definieren. Die Kontrolle erfolgt einfach durch einen Abgleich der Inbound-Anrufe mit der Anzahl der Weiterleitungen auf das 4Com-Sprachsystem!

Vollautomatische Anrufweiterleitung

Hier erfolgt die Weiterleitung zur Befragung ohne Zutun der Mitarbeiter. Stattdessen werden potenzielle Teilnehmer bereits vor dem Gespräch mit dem Mitarbeiter auf das 4Com-System geleitet, dort automatisch ausgewählt und über eine Pre-Routing-Ansage auf die spätere Kundenbefragung hingewiesen. Zum Beispiel: „Bitte legen Sie nach dem folgenden Gespräch nicht auf. Beurteilen Sie in der anschließenden Kundenbefragung unsere Servicequalität.“ Nach dem Gespräch wird der Anrufer voll automatisch befragt.



Die Online-Befragung wird im gewünschten Layout gestaltet. Sie ist für die Kunden komfortabel und leicht zu bedienen.

ZUSATZOPTIONEN

Für die automatische Vorauswahl wird zuvor im IN-Routing Ihres Carriers der Prozentsatz der Anrufer festgelegt, der befragt werden soll. Mit der Zeitsteuerung definieren Sie zudem den gewünschten Zeitraum für die Befragung.

In der 4Com Multichannel ACD und bei 4Com Servicerufnummern ist dieser Vorgang bereits voll integriert. Sollten Sie Ortsnetznummern nutzen, werden die Anrufe temporär über die TK-Anlage zu 4Com umgeleitet. Die Teilnahmequote bei dieser Variante beträgt erfahrungsgemäß 10 bis 20 Prozent.

Tipp: Um zu vermeiden, dass Anrufer innerhalb eines bestimmten Zeitraums mehrmals für die Befragung ausgewählt werden, lassen sich Wiederholungs-Anrufer sperren!

Outbound-Befragung

Bei der **vollautomatischen Outbound-Befragung** werden Kunden nach einem Inbound-Gespräch durch das System – ohne Zutun des Mitarbeiters – automatisch zurückgerufen und befragt. Die Befragung ist somit für den Kunden kostenlos. Die Teilnahmequote bei dieser Variante beträgt erfahrungsgemäß 30 bis 60 Prozent.

Bei der **halbautomatischen Outbound-Befragung** werden die Rufnummern der Kunden in den 4Com Outbound Manager geladen. Ein Mitarbeiter begrüßt die Angerufenen und vermittelt sie zur automatischen Kundenbefragung.

Individuelle und offene Fragen

Unternehmensspezifische oder individuelle Fragen produzieren und integrieren wir gern für Sie! Ihre Fragen werden dazu von professionellen Sprechern gesprochen und können zudem mit Musik unterlegt werden. Für offene Fragen steht Ihnen eine Aufzeichnungsfunktion zur Verfügung. Die Antworten der Kunden erhalten Sie als getrennte Audiodateien per E-Mail.

Tipp: Freie Aufsprachen und Antworten lassen sich auch schriftlich erfassen – 4Com übernimmt dies gern für Sie! Die Texte erhalten Sie im gewünschten Turnus im Excel-Format.

ZUSATZOPTIONEN

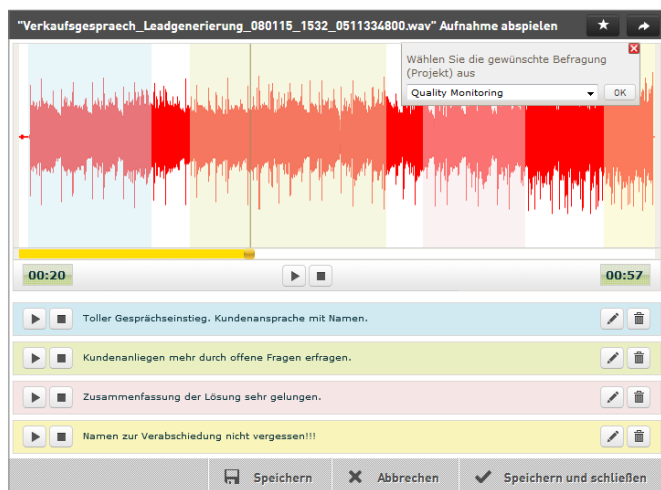
Screen- & Call-Recording

Wird die Befragung über die vollautomatische Anrufweiterleitung durchgeführt, kann zusätzlich die Gesprächsaufzeichnung gebucht werden. Aufgezeichnet wird wahlweise der Kunde, der Mitarbeiter oder beide. Beim Einsatz der 4Com Multichannel ACD ist zudem das Screen-Recording möglich. Bei der Bildschirmaufzeichnung können der gesamte Bildschirm oder nur ausgewählte Bildschirmhalte aufgezeichnet werden. Zur besseren Analyse werden diese Aufzeichnungen dem Befragungsergebnis zugeordnet.

Tipp: Eine optimale Auswertung der Befragungsergebnisse ermöglicht Ihnen das 4Com Cockpit..

Bewertungs-Tool

Im 4Com Bewertungs-Tool lassen sich die Aufzeichnungen abspielen, kommentieren und beurteilen. Zudem lassen sie sich mit der Kundenbewertung verknüpfen. Zur Auswertung stehen Trainings- und Schulungsbereiche mit unterschiedlichen Berechtigungsprofilen zur Verfügung. Aufzeichnungen können schriftlich kommentiert und über Online-Bewertungsbögen beurteilt werden. Mitarbeiter können auf ihre eigenen



Im Gesprächsbewertungs-Tool lassen sich Aufzeichnungen in einzelne Abschnitte gliedern und abschnittsweise kommentieren.

Aufzeichnungen und Bewertungen zugreifen. Mit Verlinkungen zu externen Webseiten binden Sie beispielsweise E-Learningsysteme ein oder verweisen auf Beispielgespräche.

Zusatzfragen

Nutzen Sie geschlossene Fragen, ist es dennoch möglich, zu jeder Frage eine offene Zusatzfrage zu stellen, etwa im Fall einer schlechten Bewertung. Ein Beispiel: „Bitte nennen Sie uns nach dem Signalton kurz den Grund für Ihre Bewertung.“ Auch diese Aufnahmen erhalten Sie als Audiodatei per E-Mail, um sie auswerten zu können.

Prozentverteilung

Nutzen Sie die Prozentverteilung, um eine Befragung nicht nur mit einem, sondern mehreren aktiven Fragenkatalogen gleichzeitig durchzuführen. Die Befragungsteilnehmer werden anteilmäßig auf die aktiven Fragenkataloge verteilt, um beispielsweise das Fragevolumen für einen Teilnehmer möglichst gering zu halten.

Auswertung nach Standort, Team, Mitarbeiter

Neben einer Gesamtstatistik pro Rufnummer stehen zusätzlich separate Statistikgruppen für einzelne Standorte, Teams und Mitarbeiter zur Verfügung. Für die Online-Befragung lassen sich analog separate Links für getrennte Auswertungen je Homepage, Contact Center, Gruppe oder Mitarbeiter einbinden. Die Statistiken sind übersichtlich in einer Baumstruktur angeordnet, eine separate Tabellenübersicht erleichtert das Benchmarking.

Regressive Fragen-Auswertung

Das Antwortverhalten der Kunden auf verschiedene Fragen kann optional miteinander verknüpft werden, das heißt, es lassen sich Zusammenhänge und Fragen klären wie beispielsweise: „Wie haben Kunden die Frage X beantwortet, die die Frage Y mit der Note 4 bis 6 beantwortet haben?“

Schulungen und Trainings

In der 4Com Akademie steht ein Angebot an einführenden und vertiefenden Schulungen zu dieser Lösung für Sie bereit! Mehr Informationen unter: www.4Com.de/akademie

Benchmarking-Datenbank

Die Ergebnisse Ihrer Kundenbefragungen mit dem 4Com Customer Feedback werden besonders wertvoll durch einen Vergleich der Ergebnisse mit anderen Hotlines der gleichen Branche. Entsprechen Ihre Bewertungsergebnisse dem Branchendurchschnitt? Sind sie besser oder schlechter? Das 4Com-Benchmarking zeigt es: Alle 4Com-Kunden, die ihrerseits der anonymisierten Aufnahme ihrer Ergebnisse zugestimmt haben, erhalten einen Online-Zugriff auf die Datenbank. Hier finden Sie die Befragungsergebnisse anonymisiert, geordnet nach Branchen und Hotline-Typen. Die Datenbank wird ständig erweitert und monatlich aktualisiert.

Benchmarking Prinzip-Demo (Ansicht: Durchschnittsnoten)	Branche			
	Bank		Versicherung	
	B1	B2	V1	V2
Fragestellung	Kat.1	Kat.2	Kat.1	Kat.3
Freundlichkeit des Mitarbeiters (1-6)	1,5	1,4		1,3
Fachwissen des Mitarbeiters (1-6)	1,8	2,0	1,7	1,3
Bedarfsgerechte Beratung (1-6)	1,8		1,5	
Erreichbarkeit Call Center (1-6)	1,7			1,3
Entscheidungskompetenz Mitarbeiter (1-6)		2,1	2,3	
Generelle Zufriedenheit mit Gespräch (1-6)		2,2	2,8	1,9

Kat.1: Support, Reklamation; Kat.2: Bestellung; Kat.3: Vertrieb, Outbound

Die Hälfte unserer Kunden stellt ihre Befragungsergebnisse anonym für die 4Com Benchmarking-Datenbank zur Verfügung.

RAHMENKONDITIONEN

Sicherheit

Die 4Com Customer Feedback-Systeme befinden sich klimatisiert, außenhautüberwacht, notstrom- und zugangsgesichert in Kolokation in den Netzwerkzentralen unserer Partner-Carrier. Jedes Einzelsystem arbeitet vollkommen autark, Prüfroutinen sichern eine sehr hohe Verfügbarkeit.

Verschlüsselung und Datenschutz

Der Zugriff auf die Admin- und Statistikseiten des 4Com Customer Feedbacks sowie der Export erfolgen passwortgeschützt mit 128 Bit SSL-Verschlüsselung. 4Com sichert seinen Kunden Datenschutz entsprechend der „4Com Datenschutzvereinbarung mit Datensicherheitskonzept für Auftraggeber“ zu und unterzeichnet auf Wunsch entsprechende Kundenerklärungen.

Service und Wartung

Die monatliche Grundgebühr beinhaltet die komplette Hard- und Software-Wartung des 4Com Customer Feedbacks. Eine 24h-Hotline zur Störungsmeldung mit einer definierten Reaktionszeit von 30 Minuten steht zur Verfügung. Support bei Einrichtungsfragen erhalten Sie kostenlos während der Bürozeiten.

Kapazität

4Com stellt den 4Com Customer Feedback Kunden entsprechend den Kundenangaben ausreichend Kapazität zur Verfügung.

Updates

Das 4Com Customer Feedback wird kontinuierlich weiterentwickelt. Sie erhalten automatisch und kostenlos mehrmals im Jahr Updates mit neuen Funktionen. Eventuell kostenpflichtige Funktionen können optional gebucht werden.

Tarifmodell und Vertragslaufzeit

In der einmaligen Einrichtungsgebühr ist die Programmierung und Einrichtung des Dienstes enthalten. Wir richten Ihre Kundenbefragung inklusive eines Pools mit den 60 von unseren Kunden am häufigsten verwendeten Befragungselementen auf unserem System inkl. einer Online-Auswertungsstatistik ein und testen Ihren Dienst. Sie aktivieren über Ihren Web-Account die gewünschten Fragen und können diese jederzeit selbst wechseln. Wir berechnen neben einer monatlichen Grundgebühr die Nutz-Zeit (Anruferminuten).

Kein Risiko: Das 4Com Customer Feedback kann mit einer Frist von 14 Tagen zum Monatsende gekündigt werden.

02/2017

CREATING SERVICE EXCELLENCE

Als innovatives Technologieunternehmen entwickelt und betreibt 4Com seit 1994 gemeinsam mit seinen Kunden eine webbasierte Technologieplattform für die End-to-End Bearbeitung von Serviceprozessen und das Ressource-Management im Kundenservice. Die modular aufgebauten 4Com-Lösungen stehen netzbasiert aus der Cloud zur Verfügung und sind damit standortübergreifend einsetzbar. Abgerechnet werden sie flexibel im Pay per Use-Verfahren – unsere Kunden zahlen nur, was sie nutzen, unnötige Investitionskosten entfallen. Und: Wartung, Support und regelmäßige Updates sind in der monatlichen Grundgebühr bereits enthalten!

Bei der technischen Umsetzung der Abläufe und Prozesse im Kundenservice stehen unsere Kunden und ihre Wünsche im Vordergrund: Als technikfokussiertes Unternehmen führen wir kundenindividuelle Anpassungen mit unserem hochspezialisierten und kreativen Team aus Entwicklern und Programmierern termingetreu und unbürokratisch durch und ermöglichen unseren Kunden so den auf ihre eigenen Ansprüche zugeschnittenen Einsatz der 4Com-Lösungen.

Zudem legen wir Wert auf einfache Bedienbarkeit und attraktive, übersichtliche Oberflächen. Dadurch ermöglichen wir es unseren Kunden, Konfigurationsänderungen im Service-Alltag selbst vorzunehmen. Durch das Konzept der Joint Administration bieten wir darüber hinaus aber auch eine einzigartige persönliche Betreuung an: Bei Änderungswünschen, Fragen oder Anpassungen steht unseren Kunden ihr vertrauter Solution Architect stets als direkter Ansprechpartner zur Verfügung!

4Com SUITE

- Multichannel ACD
- Outbound Manager
- E-Mail Management
- Servicerufnummern
- Cockpit
- Screen- & Call-Recording
- Customer Feedback
- Workforce Management
- Messenger
- Self Services
- Multimedia Wallboard
- Live Support Manager
- Social-Media Integration
- Customer Data Manager
- IVR
- Corporate Call Assistant
- Audio Production

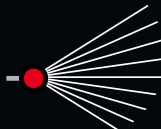
Kunden, die das 4Com Customer Feedback im Einsatz haben, nutzen auch:



COCKPIT



SCREEN- & CALL-
RECORDING



MULTICHANNEL
ACD



AUDIO
PRODUCTION

4Com GmbH & Co. KG
Hamburger Allee 23
30161 Hannover
solutions@4Com.de
Fon +49 (0) 511 300 399 - 09
Fax +49 (0) 511 300 399 - 99

www.4Com.de

4Com
Service. Productivity. Provider.