

98 % der Besucher der kabelplus-Kundencenter reporten: „Ich komme zufrieden aus meinem Besuch vom Kundencenter.“

Zur permanenten und einfachen Messung der Zufriedenheit können die Kunden beim Besuch der kabelplus-Kundencenter seit 12 Monaten Feedback zum erlebten Service über die Smiley-Terminals von HappyOrNot abgeben. Nach dem Besuch heißt es, Farbe zu bekennen: „Wie zufrieden waren Sie mit Ihrem Besuch“ steht auf einer A3-Tafel, dazu vier verschiedenfärbige Knöpfe zum Antworten.

MARIA ENZERSDORF. Das Contact Center der kabelplus GmbH ist von einer europäischen Zertifizierungsstelle hinsichtlich Qualitätsmanagement und Kundenzufriedenheit bewertet worden und erfüllt deren strengen Auflagen. Seit über 12 Monaten haben zusätzlich die kabelplus-Kundencenter ein System mit Smiley-Terminals im Einsatz, um die Zufriedenheit der Kunden direkt am Ort der Dienstleistung permanent zu messen und zu monitoren. Wolfgang Schäffer, Geschäftsführer der kabelplus GmbH, möchte damit ein zusätzliches, starkes und am Kundencenter deutlich sichtbares Zeichen für die Kunden setzen, dass ihre Einschätzung bzw. Meinung über die Serviceleistungen der kabelplus GmbH sehr bedeutsam ist.



Kundencenter kabelplus / 01.04.16 - 25.05.17

Wie zufrieden waren Sie heute mit Ihrem Besuch?



98% Positiv

Total Antworten: 4.618

Abbildung: Ergebnis von 12 Monaten in drei kabelplus Kundencentern © kabelplus

Wolfgang Schäffer, mit Gerhard Haidvogel einer der beiden Geschäftsführer des Multimediaanbieters in Niederösterreich und Burgenland, berichtet von seiner Erfahrung mit den HappyOrNot-System: „Bei einem Besuch eines Handelsunternehmens ist mir das Terminal dort aufgefallen und ich wollte ein derartiges Feedbacksystem bei unseren Kundencentern testen. HappyOrNot wurde von unseren

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 16.06.2017

Kunden sofort sehr gut angenommen. Die einfache Handhabung macht es unseren Kunden leicht, die Serviceleistung unmittelbar nach Erbringung zu beurteilen. Dieses Feedback-System verschickt täglich die Ergebnisse an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Servicestandorte per Mail und ermöglicht damit, dass die wir die Wahrnehmung unserer Kunden besser verstehen.“

Die Terminals funktionieren kabellos, da sie mit handelsüblichen Batterien und über das Handynet zum Einsatz kommen. „Das HappyOrNot-System bietet ein grafisches Analyse-Tool, mit dem Auswertungen zur Zufriedenheit sogar stundenweise sehr einfach sind. Die Serviceabteilung der kabelplus GmbH zeigt mit der Einführung dieses Systems, dass sie äußerst kundenorientiert handelt. Die Werte sind außergewöhnlich hoch, mit rund 98 % zufriedenen Besuchern über einen Zeitraum von 12 Monaten. Weltweite Branchenwerte sind bei 86 % für serviceorientierte Organisationen“, meint Mag. Franz Michael Bauer, geschäftsführender Gesellschafter der ScanLang GmbH.



Foto: kabelplus-Mitarbeiterin im Kundencenter mit dem HappyOrNot®-Terminal, ©kabelplus. Pressetaugliche Fotos (Abdruck honorarfrei, 300 dpi) gerne per Mail auf Anfrage.

Smiley-Knöpfe erhöhen die Zufriedenheit von Kunden

Das mit vier verschiedenfarbigen Smiley-Knöpfen ausgestattete Gerät zeichnet am Point of Experience die Zufriedenheit von Kunden auf.

Das in Wien ansässige Unternehmen Scanlang GmbH implementierte das Feedbacksystems HappyOrNot® bei kabelplus GmbH. Das Umfrage-Tool erhebt automatisch während der hinterlegten Öffnungszeiten an den Kundencentern die Zufriedenheit mit Hilfe von vier Smiley-Knöpfen, ermöglicht ein hohes Feedback-Volumen, versendet per E-Mail die Ergebnisse als grafischen Bericht und verbessert langfristig die Kundenzufriedenheit.

Für die kabelplus-Kunden als auch die Vertriebs- und Geschäftsleitung muss Feedback schnell und umstandslos abgegeben bzw. beobachtet werden. Die HappyOrNot-Terminals senden täglich grafische Bilder über die Zufriedenheitstrends für die Geschäfts- und Verkaufsleitung.

Der HappyOrNot®-Index bringt zum Ausdruck, wie zufrieden Kunden mit der Dienstleistung des Anbieters sind. Dieser Index vergleicht die Ergebnisse automatisch mit anderen Kundencentern von kabelplus und macht eine Reihung nach Zufriedenheitswerten der Besucher. Mit dem HappyOrNot-System wird sichtbar, wie aus der Kundensicht die Abwicklung der Kundenserviceanfragen funktioniert. Die Mitarbeiter der kabelplus-Kundencenter können darauf durch eine weitere Optimierung der Prozesse darauf reagieren. Was wiederum langfristig die Kundenzufriedenheit steigert.

HappyOrNot®-Leistungsmerkmale

Die Applikation arbeitet cloudbasiert, so dass die Reports mit jedem internetfähigen Gerät abrufbar sind. Für detailliertere Auswertungen steigt man in die Benutzeroberfläche ein. Die Berichte sind grafisch aufbereitet und übersichtlich gestaltet. Das Einsatzspektrum und der Einsatzort für die Lösung ist vielseitig: Ob als stehendes Standardgerät, mit Wandbefestigung oder als Tischgerät. ScanLang arbeitet bei der erstmaligen Installation des Systems häufig mit einer zweimonatigen, kostenpflichtigen Testphase.



Foto: kabelplus Geschäftsführung

Gerhard Haidvogel, Ing. Mag. Wolfgang Schäffer, © kabelplus GmbH



Foto: ScanLang Geschäftsführung

Mag. Franz Michael Bauer, © Scanlang GmbH

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 16.06.2017

Über HappyOrNot

HappyOrNot Ltd. ermöglicht mit der Lösung HappyOrNot® Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und Servicequalität von Menschen an Begegnungspunkten zu messen und mit Hilfe von Reporting-Tools die Zufriedenheit quantitativ auszuwerten. HappyOrNot® wird auch im Einzelhandel, im Transportwesen, in der Hotellerie- und Gesundheitsbranche, in Bereich der Arbeitssicherheit aber auch von Servicestellen der öffentlichen Verwaltung verwendet. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Tampere (Finnland), betreut weltweit 3.000 Kunden in mehr als 70 Ländern. Die Idee zur Gründung stammte von dem Finnen Heikki Väänänen, der sich 2009 über die unaufmerksame Bedienung in einer Warenkette ärgerte. Er suchte mit anderen Geschäftsleuten, Designern und Programmierern nach einer Lösung, wie Kunden auf objektive Weise Feedback an die Geschäftsleitung abgeben konnten und hatte die Idee mit den kabellosen Smiley-Terminals.

Über Scanlang

Die ScanLang GmbH ist ein österreichischer Spezialist für Sprachdienstleistungen und auf die Implementierung von Kunden- und Mitarbeiterdialoglösungen von skandinavischen Herstellern spezialisiert. Das von dem Österreicher Franz Michael Bauer und der Finnin Katja Jääskeläinen 2014 gemeinsam gegründete Unternehmen ist seit 2014 der österreichische Vertriebs- und Implementierungspartner des finnischen HappyOrNot®-Systems.

Darüber hinaus bietet ScanLang Schulungen für Unternehmenskunden in den Sprachen Finnisch, Schwedisch und Norwegisch an. Außerdem beinhalten die Sprachdienstleistungen das Texten und das Übersetzen von technischen, marketingbezogenen und vertraglichen Texten für skandinavische und deutschsprachige Unternehmen.

Über die kabelplus GmbH

kabelplus ist ein 100 % Konzernunternehmen der EVN AG und Multimediaanbieter für Niederösterreich und das Burgenland. Das leistungsstarke Netz der kabelplus bietet Kabelfernsehen in bester digitaler, sowie HD-Qualität und durch den Einsatz modernster Glasfasertechnologie Internetversorgung mit bis zu 250 Mbit/s. Neben Privat- und Businesskunden betreut das Unternehmen auch den öffentlichen Bereich in Niederösterreich und im Burgenland mit innovativen Telekommunikationslösungen.

kabelplus ist Testsieger beim weltweiten netflix Speedindex.

Presseaussendung der ScanLang GmbH vom 16.06.2017

Kontakt

Mag. Franz Michael Bauer
Geschäftsführender Gesellschafter
ScanLang GmbH
Mariahilfer Straße 101/21
1060 Wien
Tel.: 01 90 93 765
Mobil: +43 664 84 33 854
office@scanlang.at
www.scanlang.at

Mag. Renate Lackner-Gass, MSc MBA
Content Management
kabelplus GmbH
Südstadtzentrum 4
2344 Maria Enzersdorf
Tel.: 05 90 90 4-12799

presse@kabelplus.co.at
www.kabelplus.at