

SNT Multiconnect Messbarer Kundenservice

Um Services und Produkte kontinuierlich zu verbessern, sind Unternehmen auf das Feedback ihrer Kunden angewiesen. SNT Multiconnect bietet mit Multi-Qualitycheck eine Lösung, mit der die Kundenzufriedenheit bezüglich Produkten und Services ermittelt werden kann. Zu Beginn eines telefonischen Kundengesprächs werden die Anrufer gefragt, ob sie im Anschluss an einer kurzen Befragung teilnehmen möchten. Erklären sie sich dazu bereit, werden

Bild: SNT Multiconnect



Christian Horn, Geschäftsführer der SNT Multiconnect: „Multi-Qualitycheck deckt Potenziale auf, mit denen sowohl Kundenzufriedenheit als auch Unternehmenserfolg gesteigert werden können.“

die Kunden unmittelbar nach dem Beratungsgespräch oder auch zu einem späteren Zeitpunkt automatisiert zu Produkten und Leistungen befragt. Dazu stellt SNT Multiconnect verschiedene vorgefertigte Fragenkataloge mit einer Auswahl an Standardfragen zur Verfügung, die sich über eine

Weboberfläche zusammenstellen und bei Bedarf auch um weitere, eigene Fragen ergänzen lassen. Darunter finden sich sowohl offene als auch geschlossene Fragen, die mittels Spracheingabe beantwortet werden können. Die Auswertung erfolgt automatisch und ist jederzeit online über einen geschützten Zugang abrufbar. Die Auswertungstools ermöglichen abhängig von der Fragestellung und Zielsetzung eine detaillierte Darstellung auf verschiedenen Ebenen – vom gesamten Servicecenter, von Standorten über Teamauswertungen bis hin zu Bewertungen einzelner Serviceberater.

Die Lösung kann unabhängig vom Netz der SNT Multiconnect sowohl in eigenen als auch in angebundenen Callcentern eingesetzt werden. Sie erfordert minimale technische Voraussetzungen, wie eine Internetverbindung, einen aktuellen Webbrowser sowie eine beliebige Servicerrufnummer. (CK)

SNT Multiconnect, 80639 München,
Telefon: (0800) 3987226, www.snt-multiconnect.de