

Sehr gute Ergebnisse für den ETAS-Support

Kundenzufriedenheit nimmt weiter zu

Der ETAS-Support hat ein ehrgeiziges Ziel: Supportleistungen auf stetig hohem Niveau zu erbringen und so den Kundenanforderungen gerecht zu werden. Dass dieses Ziel erneut erreicht wurde, bestätigten die Kunden in der zurückliegenden Kundenbefragung durch Top-Umfrage-Ergebnisse.

Erstmalig weltweite Kundenbefragung

Ein über viele Jahre hinweg fester Bestandteil der Supportaktivitäten von ETAS besteht in der jährlichen Befragung zur Kundenzufriedenheit. So wurden auch zum Jahresende 2017 hin wieder die ETAS-Support-Kunden zu einer anonymen Befragung eingeladen. Anders als in den Vorjahren, wurden bei dieser Befragung erstmalig alle Supportkontakte weltweit berücksichtigt. Entsprechend stand der Fragebogen in fünf Sprachen zur Verfügung: Deutsch, Englisch, Französisch, Chinesisch und Japanisch. In der kommenden Befragung wird darüber hinaus mit Koreanisch eine weitere Sprache hinzukommen.

Von den angeschriebenen Kunden nutzten rund 600 die Möglichkeit, dem ETAS-Support ihre Erfahrungen mitzuteilen. Die Bewertung zu Themenschwerpunkten wie „Erreichbarkeit“, „Schnelligkeit der Problemlösung“, „Verständlichkeit“ und „Qualität der Rückmeldungen“ erfolgte über ein Punktesystem, wohingegen in Freitextfeldern ergänzende Aspekte zu allgemeiner Zufriedenheit, Stärken und Schwächen sowie Verbesserungsvorschläge angebracht werden konnten. In einer dritten Kategorie wurden die Kunden befragt, wie sie den ETAS-Support im Vergleich zu anderen Supportanbietern wahrnehmen.

Aus den Rückmeldungen der Befragung erhält das ETAS-Team ein detailliertes Verständnis, wie Kunden die Supportleistungen wahrnehmen. Die hohen Zufriedenheitswerte wurden bereits im sechsten Jahr in Folge auf sehr hohem Niveau gehalten und konnten sogar noch gesteigert werden, wie beispielsweise Bild 1 zur Kategorie „Qualität der Rückmeldungen“ verdeutlicht. Diese kontinuierliche Verbesserung erfüllt die Supportmitarbeiter mit Stolz und ist zugleich Ansporn, den eingeschlagenen Weg konsequent fortzuführen!

Persönlicher Kontakt im Fokus

Im Rahmen intensiver „Lessons Learned“-Aktivitäten analysiert das Supportteam anhand der Befragungsergebnisse, wo bei den Anwendern „der Schuh drückt“, was sie besonders zu schätzen wissen und welche Angebote sie zusätzlich nutzen möchten. Aus diesen Erkenntnissen leitet das Team gezielt Maßnahmen für eine kontinuierliche Qualitätsverbesserung des Supports ab und implementiert diese zielgerichtet.

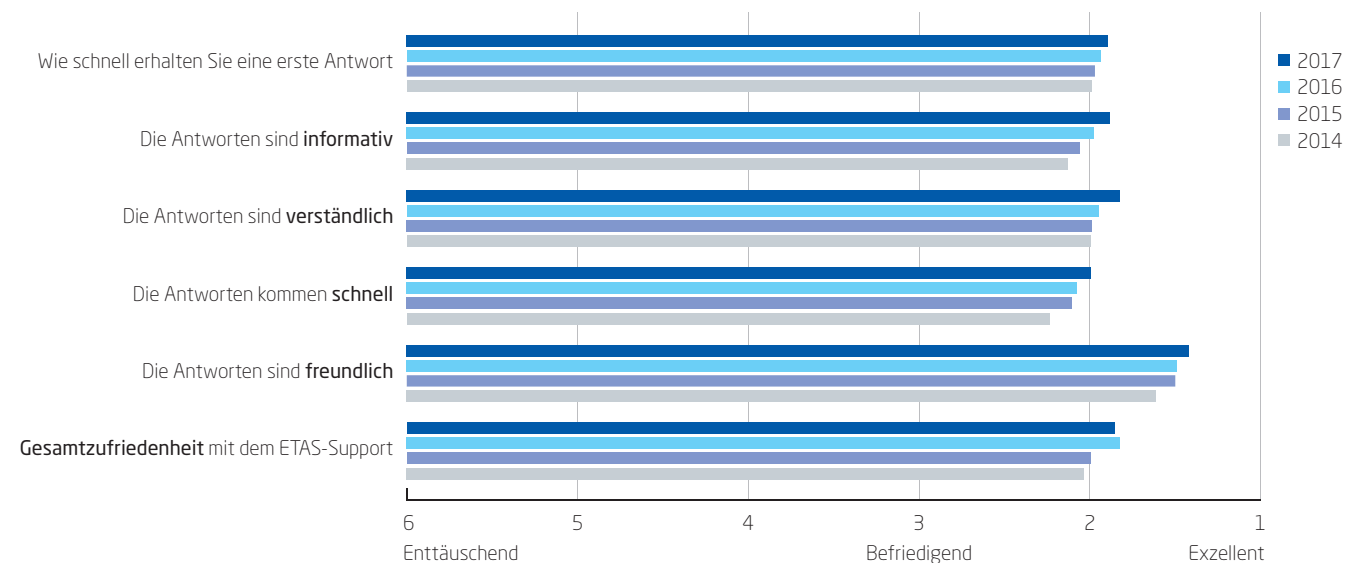


Bild 1: Qualität der Rückmeldungen (2014 bis 2017, Durchschnittswerte)

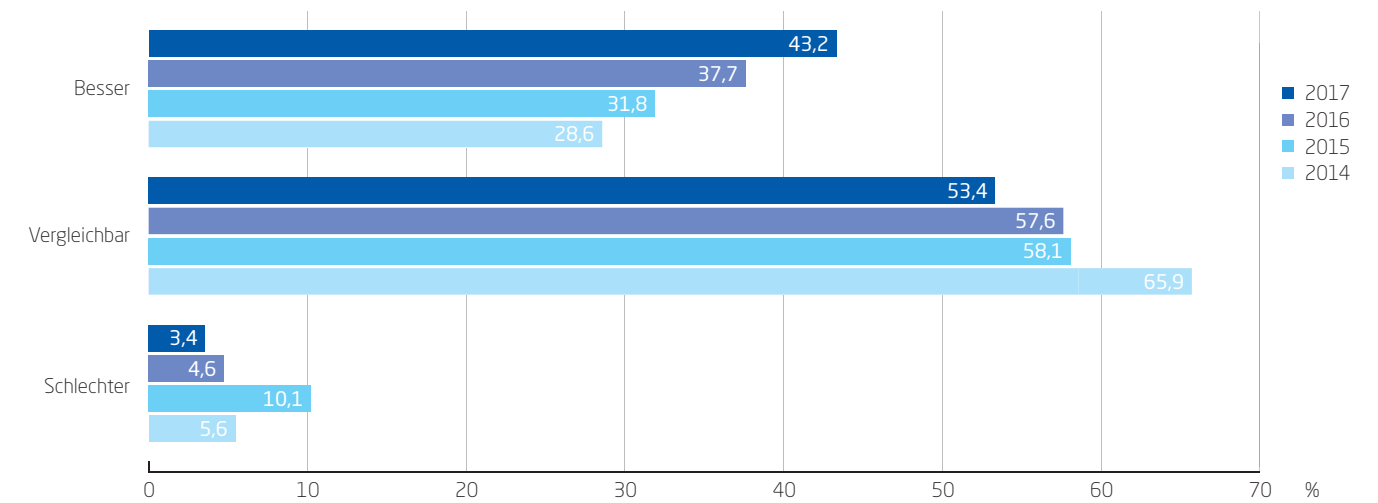


Bild 2: Erreichbarkeit im Vergleich zu anderen Supportanbietern (2014 bis 2017)

Nahezu perfekter, freundlicher, kompetenter und schnell erreichbarer Service!

Die große Mehrzahl der Kunden befürwortet, dass sie bei ETAS – entgegen dem allgemeinen Trend zu Self-Service-Plattformen und unpersönlichen Kontaktformularen – persönlich durch die Supportmitarbeiter betreut werden. Und diese fühlen sich individuell verantwortlich, eine Lösung für die Kunden herbeizuführen. Zudem können die Anfragen im direkten Kontakt zielführender bearbeitet und so weitere Bearbeitungsschleifen reduziert werden. Darüber hinaus steigert der persönliche Dialog das Verständnis für die Anwendersituation und dient somit letztendlich als Voraussetzung für eine noch bessere Kundenorientierung.

Zahlen sagen manchmal mehr als Worte

Eine weitere bemerkenswerte Leistung des Supportteams geht aus Bild 2 hervor: Im Vergleich zu anderen Supportanbietern im Markt wird die Erreichbarkeit des ETAS-Supports als deutlich besser empfunden. Besonders erfreulich ist dabei auch hier die kontinuierliche Steigerung über die Jahre hinweg. Ein Kundenzitat aus den Freitextfeldern bringt dieses Ergebnis auf den Punkt: „Nahezu perfekter, freundlicher, kompetenter und schnell erreichbarer Service!“

Auch kritische Stimmen werden gehört

Bei aller Freude über das mehr als respektable Abschneiden in der diesjährigen Befragung stellt sich der ETAS-Support auch den kritischen Rückmeldungen, denn gerade diese Kundenkommentare bieten wertvollen Input zur Ableitung gezielter Verbesserungsmaßnahmen.

Das ganze Supportteam arbeitet tagtäglich darauf hin, den positiven Trend auch in der nächsten Umfrage beizubehalten. Ein aktuelles Lob wie „Perfekter Support! Wir sind sehr zufrieden“ spornt das Team hierbei natürlich besonders an.

Autor

Norbert Seidler ist Expert Global Customer Support bei der ETAS GmbH.