

Touchpoint Analysen

# SUCCESS STORY



Erfassung von Kundenfeedback mittels Touchpoints Analysen im Rahmen des Customer Experience Managements im Multi-Channel-Handel

## Erfassung von Kundenfeedback mittels Touchpoint Analysen im Multi-Channel-Handel

### Herausforderung

- Erfassung von Kundenfeedback an den unterschiedlichen Touchpoints im Multi-Channel-Handel sowie zentrale Zusammenführung und Analyse der Daten

### Lösung

- Einführung von QuestionPro als zentrale Feedback-Plattform
- Etablierung von Online-Fragebögen zur Feedback-Erfassung nach Bestellvorgängen
- Erfassung von Kundenfeedback via Feedback-Terminals in den Shops

### Ergebnis

- Schnelle und einfache Erstellung von Fragebögen zur Gewinnung von Kundenfeedback
- Möglichkeit der "In-Time-Anpassung" des Check-Out-Prozesses durch Echtzeit-Feedback
- Zentrale Auswertung aller Touchpoints mittels Analyse-Dashboard



Reuter, einer der größten Onlinehändler für die Bereiche Bad, Leuchten und Wohnen, wurde 1986 unter dem Namen „Bernd Reuter Heizung und Sanitär“ als Ein-Mann-Firma gegründet. Das Unternehmen wuchs schnell und wandelte sich 1994 in eine GmbH um. Im selben Jahr eröffnete auch die erste Badausstellung für Sanitärprodukte in Niederkrüchten, NRW. Seitdem wandelte sich das Unternehmen sukzessiv von einem Handwerksbetrieb zu einem der größten Fach- und Onlinehändler und Vorreiter in der Sanitärbranche. 2012 erfolgte die Namensumstellung auf Reuter. Ein Jahr später ging der Reuter Profishop online. In den Jahren 2015, 2016 und 2017 kürte Focus Money Reuter zu Deutschlands bestem Badausstatter. Der neue Claim „Ein Name. Ein Wort.“ zum Jahresende präsentiert die Botschaft, dass Reuter zu seinen Versprechen steht und immer für die Kunden da ist.



## Die Herausforderung

Als echter Multi-Channel-Händler kaufen Reuter Kunden aus den Bereichen Bad, Leuchten und Wohnen sowohl über den Online Shop als auch im eigenen Store in Düsseldorf oder direkt am Telefon. Für das Unternehmen hat Servicequalität eine hohe Priorität, auch die Kundenzufriedenheit ist fest in der Firmensphilosophie verankert. Deswegen befragt Reuter regelmäßig Kunden an unterschiedlichen Berührungspunkten nach deren Erfahrungen innerhalb des Kaufprozesses. So wirft das Unternehmen stets einen aktuellen Blick auf die Zufriedenheit der Kunden und die Qualität des Services. Etwaige Schwachstellen können somit umgehend verbessert werden.

## Die Lösung

Nachdem das Unternehmen zunächst mit selbst programmierten Fragebögen Feedback der Kunden vor allem im Anschluss an den Bestellprozess auf der Website einholte, wurde die Feedbackerfassung entlang der Customer Journey an den verschiedenen Touchpoints ausgeweitet. Da hierbei alle Daten aus unterschiedlichen Touchpoints zentral erfasst und ausgewertet werden sollten, entschied man sich zur Beschaffung der Feedback-Plattform QuestionPro. Die ursprünglichen Fragebögen wurden durch Neuentwicklungen ersetzt, die schnell und einfach mittels Fragebogen-Editor erstellt und angepasst werden können. Um auch ein Bild zur Kundenzufriedenheit und zu den Kundenerfahrungen in den Stores gewinnen zu können, plant Reuter zudem zur Bereitstellung sogenannter Feedback-Terminals. Alle Daten aus den verschiedenen Touchpoints fließen nun an zentraler Stelle zusammen. Diese werden dann in Echtzeit mit Blick in das QuestionPro-Dashboard ausgewertet und miteinander verglichen.

## Warum QuestionPro

Reuter entschied sich für die Feedback-Plattform QuestionPro vor allem wegen des hervorragenden Preis-Leistungs-Verhältnisses. Ein große Rolle bei der Entscheidung für QuestionPro spielte zudem der erstklassige Support.



## Zusammenfassung

Es ist Reuter durch den Einsatz der flexibel einsetzbaren Feedback-Lösung QuestionPro gelungen, wertvolle Daten zur Kundenzufriedenheit und zu Kundenerfahrungen an den unterschiedlichen Touchpoints einfach und zentral zu erfassen und in Echtzeit auszuwerten und somit wichtige Prozesse an den Schnittstellen zu den Kunden ebenso in Echtzeit zu optimieren.

## Über QuestionPro

QuestionPro ist einer der weltweit führenden Entwickler und Anbieter im Bereich webbasierter Befragungslösungen und Datenvisualisierung. Mehr als 3 Millionen Anwender in über 100 Ländern nutzen die technologisch hochwertigen, modular auf einer Plattform integrierten Tools zur Erstellung, Verteilung und Analyse von Online-Befragungen. Aufgrund der hohen System-Skalierbarkeit und des fairen Lizenzmodells setzen sowohl Top 100 Unternehmen als auch der Mittelstand, Hochschulen, Forschungseinrichtungen sowie Kleinunternehmen und Freiberufler auf Befragungslösungen von QuestionPro. [www.questionpro.com](http://www.questionpro.com)