

Kundenbefragungen

SUCCESS STORY



Fahrzeugelektrik Pirna GmbH & Co. KG

**Messung der Kundenzufriedenheit in den Bereichen
Vertrieb, Auftragsdisposition und Qualitätsmanagement**

Case Study

Fahrzeugelektrik Pirna GmbH & Co. KG

Kosten- und Zeitersparnis bei der Auswertung von Kundenzufriedenheitsanalysen mit QuestionPro

Herausforderung

- Steigerung des Feedbacks durch Automatisierung der Kundenbefragung im Rahmen der ISO Konformität
- Kürzere Projektdauer
- Professionelle Auswertungen ohne zusätzliche Software
- Mehrsprachige Fragebögen
- Kostenersparnis

Lösung

- Nutzung der klassischen, webbasierten QuestionPro Survey Suite
- Professionelles Fragebogendesign mittels integriertem Editor, welches das Look & Feel und die Usability der Online-Umfragen verbessert und somit den Rücklauf steigert
- Nutzung der QuestionPro-internen Auswertungs- und Analysemodule

Ergebnis

- Steigerung des Kundenfeedbacks
- Erhebliche Zeitersparnis bei der Auswertung
- Kostenersparnis bei der Durchführung von Kundenzufriedenheitsbefragungen durch Umfrage-Automation
- optisch ansprechendes Layout zur sofortigen weiteren Verwendung



FEP Fahrzeugelektrik Pirna GmbH & Co. KG ist ein bedeutender europäischer Hersteller von Schaltelementen, Steckverbindungen und Kunststoffteilen für die Automobilindustrie mit einem Jahresumsatz von rund 100 Mio. Euro.

Das Team der FEP entwickelt und fertigt auf Basis einer über 65-jährigen Erfahrung hochwertige Produkte, die bereits heute Anforderungen der Zukunft berücksichtigen und immer wieder Maßstäbe im Markt setzen. Die Erzeugnisse der FEP haben durch innovative Konstruktionen, höchste Qualitätsstandards und weit überdurchschnittliche Zuverlässigkeit zu der Marktführerschaft in verschiedenen Segmenten beigetragen.

Als Forschungs- und Entwicklungslieferant steht FEP auch zur Lösung schwieriger und weit in die Zukunft reichender Problemstellungen zur Verfügung.



Die Herausforderung

Die Fahrzeugelektrik Pirna GmbH & Co. KG pflegt einen sehr hohen Qualitätsanspruch bei der Erzeugung seiner Produkte für die Automobilindustrie. Gleiches gilt für jedwede Interaktion mit den Kunden des Unternehmens. Um Qualität und Service gleichmäßig hoch und stabil zu halten, werden regelmäßig Kundenzufriedenheitsbefragungen im Rahmen der ISO-Norm zur Kundenorientierung durchgeführt. Dies war in der Vergangenheit recht aufwendig, da die Fragen innerhalb der E-Mail integriert wurden und eine automatische Auswertung nicht möglich war. Die Verantwortlichen beschlossen daher, den Umfrageprozess zu automatisieren, den Fragebogen moderner zu gestalten und bei dem erwarteten erhöhten Aufkommen an Daten ein integriertes Tool zur Analyse zu nutzen. Die Implementierung weiterer Software sollte vermieden werden.

Die Lösung

Aufmerksam auf QuestionPro wurden die Verantwortlichen der Fahrzeugelektrik Pirna GmbH & Co. KG durch eine von Kühne & Nagel initiierte Online-Umfrage, an der die Verantwortlichen teilgenommen hatten. Daraufhin wandte sich das Pirnaer Unternehmen an den QuestionPro Kundenservice mit den auf Seite 1 beschriebenen Herausforderungen. Innerhalb von nur zwei Tagen wurde der ursprüngliche genutzte E-Mail-Fragebogen in eine zweisprachige, digitale Online-Variante umgesetzt.

Fragebogenentwicklung in kürzester Zeit

Hierbei wurde zunächst der neue Online-Fragebogen mit dem in QuestionPro integriertem Fragebogen-Editor neu gestaltet und zudem durch die Verwendung von Logiken und Verzweigungen benutzerfreundlich entwickelt, um die Affinität zum Ausfüllen auf Seiten der Umfrageteilnehmer zu erhöhen und frühzeitige Umfrage-Abbrüche zu vermeiden.

Versand der Fragebogen-URL bequem per E-Mail

Da dem Unternehmen sämtliche E-Mail-Adressen seiner Kunden bekannt sind, konnte der Versand der Umfrage-URL, unter der der Online-Fragebogen aufrufbar ist, bequem per E-Mail versendet werden. Mit einem Klick auf den Link gelangen die Umfrageteilnehmer direkt zu den Fragen und konnten diese strukturiert und zügig ausfüllen. Dieses Vorgehen erspart den Umfrageteilnehmern das mühsame Eingeben der Antworten in den E-Mail-Body und beugt zudem Missverständnissen vor.

Auswertung, Analyse und Reporting

Die Auswertung der Daten erfolgt direkt über das in QuestionPro integrierte Auswertungs- und Analysetool, welches vom Unternehmen besonder hervorgehoben wird in Sachen Professionalität und Einfachheit der Nutzung. Zudem werden Reports in den Formaten Excel, Word und PowerPoint direkt aus dem System heraus per weniger Mausklicks exportiert.

Zusammenfassung

Durch die Nutzung von QuestionPro als zentrale und ganzheitliche Befragungs- und Analyseplattform ist es dem Unternehmen Fahrzeugelektrik Pirna GmbH & Co. KG gelungen, den gesamten Umfrage-Prozess zu automatisieren, somit zu vereinfachen, zu beschleunigen und kosteneffizient zu gestalten, da die händische Erfassung der Daten aus den E-Mail-Rückläufern entfallen ist. Eine Steigerung des Feedbacks ist dem Unternehmen durch die Erstellung eines hinsichtlich des Designs und der Usability ansprechenden Online-Fragebogens gelungen. Für die Umfrageteilnehmer entfiel zudem das umständliche Ausfüllen des in den E-Mail-Body eingetippten Fragebogens, was die Affinität zur Teilnahme an der Kundenbefragung erhöhte.

Warum QuestionPro?

Bei der Entscheidung für QuestionPro als webbasierte Plattform zur Erstellung, Durchführung und Analyse von Kundenbefragungen war neben dem umfassenden Funktionsumfang vor allem der herausragende Service seitens der QuestionPro-Mitarbeiter ausschlaggebend. In kürzester Zeit ist es QuestionPro gelungen, den gesamten Umfrageprozess der Fahrzeugelektrik Pirna GmbH & Co. KG zu automatisieren.

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