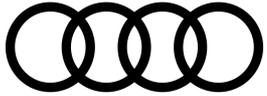


Audi

Audi Middle-East nutzt zur Umsetzung seiner Mission "Konsequent Audi" Customer Experience Management Lösung von QuestionPro



Kontakt

Aditya Subramaniam

Manager of Customer Experience,
Audi Volkswagen Middle East



Lösung

QuestionPro CX

Die Herausforderung

Vor der Zusammenarbeit mit QuestionPro war der Prozess zur Erfassung von Kundenfeedback in den Autohäusern von Audi Volkswagen in der Region Middle-East umständlich und erforderte erheblichen manuellen Aufwand. Mit der Einführung von QuestionPro spart der Automobilkonzern täglich insgesamt 3 Stunden Erfassungs- und Analyse-Aufwand ein.



Übersicht

Audi Volkswagen Middle-East ist die Zentrale und erste Anlaufstelle für alle Volkswagen- und Audi Händler in insgesamt 11 Ländern dieser Region.

Audi Volkswagen Middle-East ist verantwortlich für die Steuerung der Vertriebs- und Marketing-Aktivitäten sowie für die Entwicklung des Händlernetzwerks und des Kundenservices der gesamten Region. Der Konzern, auch bekannt als Volkswagen Group, umfasst zwölf Marken aus sieben europäischen Ländern: Volkswagen Personenwagen, Audi, SEAT, ŠKODA, Bentley, Bugatti, Lamborghini, Porsche, Ducati, Volkswagen Nutzfahrzeuge, Scania und MAN.

Audi Volkswagen Middle-East

- 100-prozentige Tochtergesellschaft der AUDI AG
- Gegründet in 2005
- Aktivitäten in den Vereinigten Arabischen Emiraten | Saudi-Arabien | Kuwait | Bahrain | Oman | Katar | Libanon | Jordanien | Irak

www.audi-me.com



"Die in Echtzeit zur Verfügung gestellten Daten sind ein Juwel, da wir die Daten nutzen können, um die tägliche Entscheidungsfindung voranzutreiben."



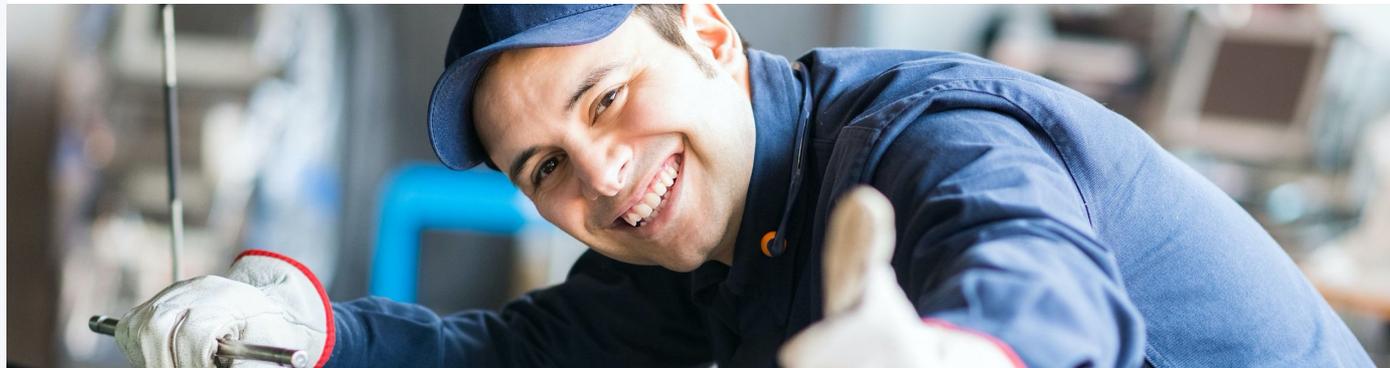
Aditya Subramaniam
Manager of Customer Experience

Warum QuestionPro?

Audi Volkswagen Middle-East ist bestrebt, bei allem, was sie tun, zu ihrem 3-Werte-System aus Vertrauen, Konsistenz und Qualität zu stehen, nicht nur bei der Art und Weise, wie sie ihre Autos bauen. Dem Automobilkonzern ist es darüber hinaus sehr wichtig, dass sich diese Werte auch bei Partnern, Zulieferern und Dienstleistern wiederfinden. Aus diesem Grund entschied sich das Unternehmen für eine Zusammenarbeit mit QuestionPro bei der Implementierung einer Lösung für das Customer Experience Management zur Erfassung und Analyse von Kundenfeedback.

Für Audi Volkswagen Middle-East war QuestionPro von Beginn ein agiler und flexibler Partner, der sämtliche spezifische Anpassungswünsche und Implementierungsanforderungen schnell in die Praxis umsetzt. Ein weiterer Grund für die Wahl von QuestionPro als Technologiepartner für CX-Lösungen ist die Gewährleistung einer Vor-Ort-Betreuung, da QuestionPro eine Dependence in Dubai betreibt.

Audi Volkswagen Middle-East arbeitet mit der Customer-Experience-Technologie von QuestionPro, um ein System zum Tracking der Händler-KPIs zu entwickeln. Die CX-Experten von QuestionPro unterstützen den Automobilkonzern bei der Implementierung der Lösung und setzen hierbei kundenspezifischen Anforderungen um. Ein weiteres wichtiges Kriterium für die Wahl von QuestionPro als CX-Partner ist der 24-Stunden-Service und die schnelle Erreichbarkeit des Supports.





Herausforderungen & Lösung

Die Customer Experience (CX)-Lösung von QuestionPro ermöglichte es Audi Volkswagen Middle-East, sämtliche Anforderungen der Händler und Geschäftsbereichsleiter in Bezug darauf, in welcher Art und Weise Daten gesammelt und analysiert werden sollen, umzusetzen. Die aus Touchpoint Analysen gesammelten Daten, die im Experience Dashboard vom QuestionPro in Echtzeit analysiert werden, unterstützen Audi Volkswagen Middle-East dabei, schnelle Entscheidungen zu treffen und somit agil auf Kundenfeedback zu reagieren.

QuestionPro Lösung Key Facts

- Einfach Implementierung
- Hohe Datenqualität
- Auto - Deployment
- 100% Self - Service

Implementierung

Die Lösungs- und Implementierungsexperten von QuestionPro arbeiteten in hoher Frequenz mit den Verantwortlichen von Audi Volkswagen Middle-East zusammen, um sicherzustellen, dass alle erforderlichen Materialien und Genehmigungen innerhalb desselben Tages geliefert werden, wodurch sichergestellt wurde, dass die CX-Lösung in unglaublichen 2 Wochen einsatzbereit war!

Auto-Deployment

Die QuestionPro-Plattform für Customer Experience Management kann anhand der Informationen einer Kontaktimportdatei automatisch erkennen, welche Kundenbefragung an welche Kontakte versendet werden soll (etwa Region, Händler etc). Dies sparte täglich 3 Stunden, da Audi Volkswagen Middle-East die Kontaktdaten nicht überprüfen musste.

Datenqualität

Kontaktdaten in der Kundendatenbank mit unvollständigen Angaben wurden mittels Bad-Data-Quality-Check automatisch von QuestionPro identifiziert und von Audi Volkswagen Middle-East anschließend vervollständigt und verfeinert, um Kunden besser erreichen zu können und die Rücklaufquote aus Kundenbefragungen somit signifikant zu verbessern.

Self - Service

QuestionPro CX ist eines der intuitivsten CX-Lösungen, die es gibt! Obwohl es sich um eine Plattform mit umfassenden und komplexen Funktionen handelt, konnten die jeweiligen Händler von Audi Volkswagen Middle-East über das gemeinschaftliche Groß-Projekt hinausgehend spezifische Befragungsanwendungen für den eigenen Standort entwickeln.

Überblick über die Lösungen von QuestionPro:

- Experience Management Lösung
- Weltweites Panel (22 Mio)
- Consulting
- Community
- Erweiterte Analyse wie Kreuztabellen, Gruppierung und semantischer Text Analyse
- Conjoint, MaxDiff, A/B Testing u.v.m.

Erfahren Sie mehr

www.questionpro.de



Ergebnisse

- 100%ige Steigerung der Rücklaufquoten im Vergleich zu den Vorjahren
- ~\$ 500.000 Einsparung in Bezug auf Lösungs- und Ressourcenkosten über 5 Jahre
- 4 % mehr Autoverkäufe, da die Boni direkt auf die Kundenzufriedenheits-KPIs abgestimmt wurden
- 3 Stunden manueller Aufwand täglich eingespart, dank automatisierter Umfragen
- Konsistente Erlebnisse in allen Niederlassungen
- Erhöhung der Service-Retentionsraten.
- Signifikant höhere Kundenbindung und -zufriedenheit auf Händlerenebene

Über QuestionPro

QuestionPro ist eine Enterprise Feedback Management Plattform, die seit nunmehr zwei Jahrzehnten kontinuierlich und eng an den Anforderungen und Wünschen unserer Kunden für die Bereiche Experience Management, Marktforschung und wissenschaftliche Forschung entwickelt wird. Mit mehr als 4 Millionen Kunden in über 100 Ländern gehört QuestionPro zu den meist verwendeten und beliebtesten Befragungs- und Analyse-Lösungen weltweit. Unsere Hauptbetätigungsfelder sind die Bereiche Market Research, Customer Experience und Employee Experience.

