

CEWE

CEWE Print nutzt QuestionPro für das ganzheitliche und kontinuierliche Kundenfeedback im Rahmen des Customer Experience Management



cewe

CASE STUDY



Lösung

CX | Survey

Die Herausforderung

Erfassung von Kundenfeedback an den unterschiedlichen Touchpoints im Multi-Channel-Handel

Zentrale Zusammenfassung und Analyse der gewonnenen Daten aus Touchpoint Analysen

CEWE - BEST IN PRINT

- Gegründet 1961
- Mehr als 4000 Mitarbeiter*innen
- Mehr als 650 Mio Umsatz im Geschäftsjahr 2019

Über CEWE

CEWE ist Europas führender Anbieter im Bereich des Fotofinishing-Services und bedient zudem sehr erfolgreich das Geschäftsfeld des kommerziellen Online-Drucks. Hier bietet das in Oldenburg ansässige Unternehmen nachhaltig produzierte Druckerzeugnisse wie Flyer, Visitenkarten, Broschüren oder Plakate. Bei der Produktion setzt CEWE, seit 2013 FSC® zertifiziert, auf die Verwendung hochwertiger, umwelt- und ressourcenschonender Materialien sowie auf die modernsten, besten verfügbaren Technologien. Seit mehr als einem halben Jahrhundert setzt CEWE mit überzeugenden Produkten wie Fotobücher, Fotodruck, Wandbilder, Kalender und Fotogeschenke Akzente im Segment Fotofinishing.

Ganzheitliches und kontinuierliches Kundenfeedback

Bei CEWE steht der Kunde mit seinen Bedürfnissen, Wünschen und seinen berechtigten Ansprüchen in Sachen Qualität und Nachhaltigkeit im Vordergrund. Für das Unternehmen ist es daher von enormer Wichtigkeit, Kundenfeedback und Feedback zu Erfahrungen der Kunden zu allen Produkten und zum Service ganzheitlich, kontinuierlich und strukturiert zu erfassen und zu analysieren. Hier greift CEWE auf die Marktforschungs- und Customer Experience Management Plattform QuestionPro zurück. Eingesetzt wird die Marktforschungs-Plattform QuestionPro vor allem in der unternehmenseigenen Marktforschung aber auch in weiteren Bereichen wie z.B. dem Produktmarketing und der F&E Abteilung.



www.cewe.de

Feedback im Anschluss an die Bestellung

Um Kundenfeedback zu erfassen, versendet CEWE Befragungseinladungen per E-Mail an Kunden, und zwar ausschließlich bezogen auf eine vorangegangene Bestellung und inhaltlich ausschließlich auf das geordnete Produkt und die entsprechende Produktkategorie bezogen. Das Feedback erfolgt entweder direkt aus der versendeten E-Mail heraus oder aber mittels Online-Fragebogen. Auf die Einbindung werblicher Elemente innerhalb der Befragungseinladung verzichtet CEWE bewusst. Im Fokus soll hier eindeutig das Kundenfeedback stehen, die hohe Rücklaufquote bei Befragungen bestätigt die Verantwortlichen des Unternehmen in dieser Vorgehensweise.

Analyse und Reporting

Zur ersten Feedback-Auswertung nutzt CEWE das in QuestionPro integrierte Echtzeit-Analyse-Dashboard, zur Präsentation der Ergebnisse wird eine Powerpoint-Datei aus dem System heraus exportiert. Über eine API Schnittstelle ist zudem das unternehmenseigene Data Warehouse angebunden. Hier ist es den Verantwortlichen von CEWE möglich, die gewonnenen Feedback-Daten mit weiteren Unternehmensdaten zusammenzuführen und auszuwerten.

Darum nutzt CEWE QuestionPro

CEWE hat sich vor allem deshalb für QuestionPro entschieden, weil die Daten auf europäischen Servern gehostet werden und somit den europäischen Datenschutzrichtlinien entsprechen. Ulrich Steinkamp, Marktforschungs- und Customer Experience Manager bei CEWE, lobt insbesondere den Kundenservice via Live-Chat sowie die hohe Beratungsdichte zur Einführung des Systems. Technologisch erfüllte QuestionPro alle Anforderungen an ein Enterprise Feedback Management System für ein ganzheitliches und kontinuierliches Kundenfeedback.



Überblick über die Lösungen von QuestionPro:

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

Erfahren Sie mehr

www.questionpro.de



Weitere Anwendungen & Ausblick

CEWE nutzt QuestionPro nicht allein für die Gewinnung von Kundenfeedback im Bestellprozess. Auch klassische Kundenbefragungen im Rahmen des Customer Experience Managements sowie Mitarbeiterbefragungen werden mit dem System durchgeführt. Des Weiteren erfasst und veröffentlicht CEWE Kundenstimmen mit einem in QuestionPro erstellten Feedback-Formular, welches auch den Upload von Bild-Dateien ermöglicht. Zukünftig wird CEWE zudem QuestionPro im Rahmen von Touchpoint Befragungen an der CEWE FOTOSTATION nutzen.

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.

