



Die Quickline AG führt agile Marktforschungsprojekte und Kundenzufriedenheitsbefragungen mit QuestionPro durch.



Challenge 1

Agil auf neue Anfragen zu reagieren und Daten schnell zu liefern und zu analysieren.

Challenge 2

An verschiedenen Touchpoints eine effektive Kundenzufriedenheitsmessung durchzuführen.

Lösung

Research Solution

Über Quickline

Schweizer

Telekommunikationsunternehmen

Weitere Information finden Sie [hier](#).



Übersicht

Wir hatten die Gelegenheit, mit Stefan Waldmeier, Market Manager bei Quickline AG, über seine Aufgaben und die Zusammenarbeit mit QuestionPro zu sprechen. Seine Verantwortlichkeiten umfassen die Durchführung agiler Marktforschungsprojekte und Kundenzufriedenheitsbefragungen an verschiedenen Touchpoints.

Ziel

Ziel ist es, kurzfristig auf Anfragen der jeweiligen Fachabteilungen reagieren und Marktforschungsprojekte entsprechend schnell durchführen zu können. Zusätzlich strebt das Unternehmen eine Steigerung der Kundenzufriedenheit durch regelmäßige Umfragen an verschiedenen Berührungspunkten an.

Herausforderung

Eine Herausforderung für Quickline besteht darin, die Kundenzufriedenheit kontinuierlich zu steigern und gleichzeitig agil auf Anfragen der Fachabteilungen zu reagieren. Um dieses Ziel zu erreichen, ist es wichtig, dass Quickline eine hohe Automatisierung aufweist und QuestionPro in andere Lösungen wie das CRM oder PowerBI integriert ist.

„QuestionPro hilft uns, unsere Kundinnen und Kunden noch besser zu verstehen und unsere Produkte und Prozesse rasch an die Kundenbedürfnisse anzupassen. Sowohl für ad hoc-Studien als auch für kontinuierliche Befragungen ist das Tool einfach und flexibel einsetzbar. Besonders schätzen wir die diversen technischen Anbindungsmöglichkeiten.“



Stefan Waldmeier

Market Manager Data Analytics & Marktforschung

Umsetzung

Dank der Benutzerfreundlichkeit der Marktforschungs-Tools von QuestionPro kann Quickline Marktforschungsprojekte und Kundenzufriedenheitsmessungen schnell und flexibel im eigenen Unternehmen durchführen und eigene Ressourcen effektiv nutzen. Quickline hat eine Reihe von Automatisierungsprozessen implementiert, darunter:

- Versand von Einladungen direkt aus dem CRM-System
- Versand von Einladungen per SMS
- Ergebnisdarstellung und Berichterstattung in einem eigenen BI-Tool
- Benachrichtigungen des Support-Teams bei negativen Kundenerfahrungen
- Incentivierung von Umfrageteilnehmern
- Elektronisches Tagebuch für Produkttest

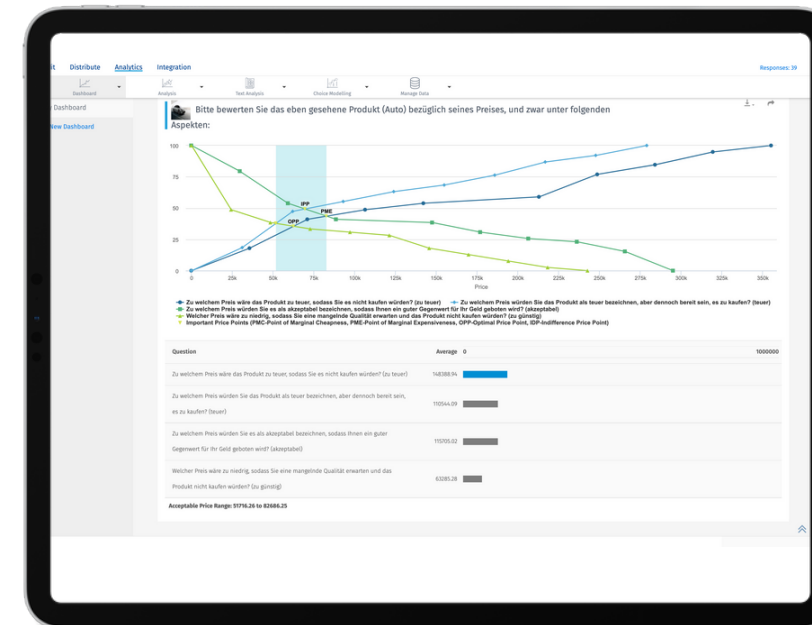
Aufgrund des hohen Automatisierungsgrades und der Integration der verschiedenen Tools ist Quickline in der Lage, die Kundenzufriedenheit an vielen verschiedenen Touchpoints mit hoher Effektivität zu messen. Durch die schnelle Umsetzung der Ergebnisse konnte Quickline seinen NPS signifikant erhöhen. Dies hat dazu geführt, dass das Unternehmen viele Online-Studien intern durchführen kann und somit erhebliche Kosten- und Zeitersparnisse erzielt.

Überblick über die Lösungen von QuestionPro

- Market Research Lösung
- Online Community
- Consulting
- Full Service
- Weltweites Panel (22 Mio)
- Customer Experience Lösung
- Employee Experience Lösung
- AI Sentiment Analyse

Über QuestionPro

QuestionPro ist eine Enterprise-Feedback-Management-Plattform, die seit zwei Jahrzehnten kontinuierlich und eng an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden in den Bereichen Erlebnismangement, Marktforschung und wissenschaftliche Forschung entwickelt wird. Mit mehr als 4 Millionen Kunden in über 100 Ländern ist QuestionPro eine der meistgenutzten und beliebtesten Umfrage- und Analyselösungen der Welt. Unsere Hauptgeschäftsfelder sind Marktforschung, Customer Experience und Employee Experience.



Mehr erfahren www.questionpro.de