

Swiss Life

Die Swiss Life AG nutzt QuestionPro als zentrale Anwendungsplattform für Marktforschung, Customer Experience Management **und** Event Management



Kontakt

Isabelle Marti

Projektleiterin Marktforschung



Lösungen

Community |
Customer Experience |
Event Experience

Die Herausforderung

Agil auf neue Anfragen reagieren zu können und Daten in einer hohen Qualität zu gewinnen.

Beschleunigung der Forschung durch Full-Service sowie die Möglichkeit des Self-Services

Über Swiss Life

Swiss Life ist der größte Lebensversicherungskonzern in der Schweiz mit Sitz in Zürich. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 9.000 Mitarbeiter*innen und verzeichnete im Jahr 2019 einen Jahresumsatz von 23 Mrd. CHF. Der Erfolg von Swiss Life ist nicht zuletzt darauf zurückzuführen, dass man Produkte eng an den Wünschen und Bedürfnissen der Kunden ausrichtet. Hierzu führt das Unternehmen regelmäßig Kundenbefragungen durch und betreibt überdies eine Community mit mehr als 1.800 Community-Mitgliedern. Des Weiteren führt Swiss Life mehr als 200 Kundenevents im Jahr durch. Um eine größtmögliche positive Event Experience zu gewährleisten finden zu allen Events Teilnehmer*innen-Befragungen statt.

Herausforderung & Ziele

Da Swiss Life regelmäßig Event- und Kundenbefragungen durchführt und auf ein hohes Engagement seitens der Community-Mitglieder wert legt, stieß man mit den ursprünglich verwendeten und isoliert voneinander betriebenen Systemen schnell an die Grenzen des Machbaren. So war das Ziel der Verantwortlichen von Swiss Life nunmehr eine ganzheitliche Lösung zu beschaffen, welche sämtliche Anforderungen zur Erfassung und Analyse von Daten aus Befragungen als auch den Betrieb einer Community auf einer einzigen zentralen Plattform erfüllt. Darüber hinaus sollte die neue Anwendung die einfache und kosteneffiziente Ermittlung von Kennzahlen im Kontext Customer Experience Management via Online Intercept Befragungen über die Website ermöglichen, ohne dass dabei zusätzlicher Programmieraufwand anfällt.

Swiss Life

- Gegründet 1857
- Größte Lebensversicherungskonzern in der Schweiz
- weltweite Niederlassungen

swisslife.com

HERAUSFORDERUNGEN

- Agile Marktforschung
- Hohe Datenqualität bei der Durchführung von Panelstudien
- Full Service und Self Service



„QuestionPro erfüllt all unsere Erwartungen an eine zentrale Marktforschungs- und Experience Management Plattform. Wir können Marktforschungs-Projekte und Kundenbefragungen schnell und flexibel aufsetzen, was unseren hohen Ansprüchen an agiler Marktforschung entspricht. Bemerkenswert ist die einfache Administration und das Management der Community. Der Kundenservice von QuestionPro ist schnell, kompetent und stets sehr freundlich.“

Isabelle Marti, Projektleiterin
Marktforschung bei Swiss Life

Umsetzung

Swiss Life stieß bei der Recherche nach einem neuen, zentralen Lösungsansatz auf die Marktforschungs- und Experience Management Plattform QuestionPro, welche ausnahmslos alle Anforderungen des Unternehmen vollständig erfüllt.

Nutzung der Community

Die erste Herausforderung, nämlich die Überführung sämtlicher Mitglieds-Daten des alten Community-Systems in die QuestionPro Community, war schnell gemeistert. Swiss Life führt über die integrierten Umfrage-Tools nun schnell und einfach Befragungen durch und nutzt die progressiven Engagement-Tools zur Aufrechterhaltung des nun sehr hohen Aktivitätsgrades der Community-Mitglieder. Neu für die Verantwortlichen ist hierbei vor allem das Idea Board, ein Tool zur Erfassung, Strukturierung und Bewertung von Ideen zu Produktverbesserungen.

Durchführung von Eventbefragungen

Die Experience Management Plattform von QuestionPro verfügt über ein Event Experience Modul. Hinterlegt sind hier vordefinierte Frage-Sets, die per Mausklick ausgewählt werden und zu einem Fragebogen zusammengestellt werden können. Bei Swiss Life erfolgt die Befragung via E-Mail-Einladung nach dem Event.

Ermittlung von Key Performance Indikatoren

Via Online Intercept Befragungen ermittelt Swiss Life mit dem integrierten CX Modul wichtige Key Performance Indikatoren zur Kundenzufriedenheit, zur Kundenloyalität und zur Usability der Webseite mittels Net Promoter Score und Customer Effort Score. QuestionPro generiert zu jeder Befragung ein Code-Snippet, der einfach kopiert und in den Quellcode der Webseite eingefügt werden kann.

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



Aufbau eines eigenen Panels

Zur regelmäßigen Durchführung von Kundenbefragungen hat Swiss Life mit Hilfe der Community-Plattform ein eigenes Panel aufgebaut. Befragungen können hierbei direkt innerhalb der Community initiiert werden, wobei die Panel-Mitglieder eine Benachrichtigung zur Teilnahme an einer Kundenbefragung über das Messaging-System erhalten.

Darum hat sich Swiss Life für QuestionPro entschieden

Neben der Erfüllung sämtlicher technologischer Anforderungen war für Swiss Life vor allem die hohe Individualisierbarkeit von QuestionPro als zentrale Experience Management Lösung von Bedeutung. "Wir sind bislang an keine Grenzen gestoßen, was unsere Wünsche betrifft", so Isabelle Marti, Projektleiterin Marktforschung bei Swiss Life. Ebenso ausschlaggebend für die Wahl von QuestionPro war die Reaktionsschnelligkeit seitens des Services und das herausragende Preis-Leistungs-Verhältnis.

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.

