



# Customer Survey

## Automatisierte Kundenbefragung

Contact Center Manager haben die Aufgabe, ihre Kunden mit hoher Qualität und zu ihrer Zufriedenheit zu bedienen. Zur Überwachung der Qualität von Dienstleistungen eignet sich optimal Excelsis Customer Survey - die automatisierte Kundenbefragung - eine schlüsselfertige Lösung. Dabei können die Umfragen klassisch über ein Sprachportal durchgeführt werden und sind parallel dazu auch im Web, per Smartphone App oder per Chat bzw. Instant Messaging (IM) und Twitter verfügbar.

Mit Excelsis Customer Survey sind Kundenverantwortliche in der Lage, unmittelbar im Anschluss an ein Kundengespräch die Zufriedenheit zu ermitteln und dadurch die erbrachte Servicequalität zu messen. Die Ergebnisse stehen direkt nach Abschluss der Befragung zur Verfügung und können über eine Webanwendung grafisch visualisiert und als Rohdaten exportiert werden.

### Funktionen

- Gestaltung und Verwaltung der Umfragen über die Webanwendung Excelsis Management Console
- Auswahl aus über 100 vorformulierten Fragen
- Vielzahl an unterstützten Fragetypen
- Integrierte Net Promoter Score Berechnung und Visualisierung
- Kontextspezifische Hilfetexte für die Benutzer
- Sprach- oder Tastatursteuerung [DTMF]
- Im Outbound oder Inbound einsetzbar
- Hosting oder ausgelieferte und installierte Software

### Nutzen

- Sofortinformationen über die Qualität der Services
- Signal der Wertschätzung an die Kunden des Unternehmens
- Kostengünstiges Instrument für das kontinuierliche Qualitätsmanagement
- Schnelle Reaktionsmöglichkeiten für Qualitätsmaßnahmen
- Systematische Überwachung von Service Levels
- Einfache Durchführung von Umfragen in großer Anzahl
- Effektive Überwachung externer Call Center-Dienstleister
- Einfache Überwachung der Effekte von Qualitätsmaßnahmen
- Kein Zeitverzug im Vergleich zu schriftlichen Umfragen