

GAD eG

BEFRAGUNGEN STÜTZEN KUNDENORIENTIERUNG

Wer die Zufriedenheit seiner Kunden in den Mittelpunkt seines Handelns rückt, der muss auch mit seinen Kunden sprechen. Oder sie befragen. Mit Inquiry hat die GAD eine Lösung gefunden, die einfach, effizient und flexibel ist.

„Informationen sind für uns als Dienstleister wichtiges Kapital. Ohne Informationen wissen wir nicht, was unsere Kunden brauchen, wie zufrieden sie sind oder was wir noch besser machen können“, ist sich Dirk Ottens, Mitarbeiter Produktmarketing und Kundenkommunikation, sicher.

Umfragen gehören daher zum täglichen Geschäft der GAD. Zum Beispiel die Befragung zur Kundenzufriedenheit nach der GAD-Messe. „Hier wollen wir beispielsweise wissen, ob wir mit einer bestimmten

Veranstaltung auch die Erwartungshaltung unserer Kunden erfüllen könnten“, erläutert Dirk Ottens. Oder die Kundenbefragung zur professionellen Telefonie in den Kunden Service-Centern der Banken. „Um unsere Kunden passgenau unterstützen zu können müssen wir natürlich wissen, ob sie die Service-Center überhaupt nutzen, aus welchen Gründen die Kunden dort anrufen und welche Software von den Service-Centern verwendet wird.“

HOHE EFFIZIENZ

Seit 2012 arbeitet die GAD mit der webbasierten Lösung „Inquiry“ von Inworks. Zuvor mussten die Befragungen auch schon mal an externe Dienstleister herausgegeben werden, weil der Aufwand zu hoch war. „Inquiry ist nicht nur sehr einfach in der Handhabung, sondern äußerst vielfältig einsetzbar. Das hat dazu geführt, dass andere Fachabteilungen sofort auf den Zug aufgesprungen sind“, meint Dirk Ottens. Die Lizenzkosten wurden so bereits eingespielt.

Inquiry ist eine webbasierte Lösung, in der die gesamte Befragung online, papiergestützt, über das Telefon oder in jeder beliebigen Kombination erfolgen kann. Durch die hohe Automatisierung ist Inquiry extrem effizient.



Unternehmen:

GAD eG

Abteilung:

Vertrieb / Produktmarketing und Kundenkommunikation

Aufgabe:

Informationsgewinnung zu Bedarf und Zufriedenheit der Kunden

Ergebnis:

- ▶ effiziente, zentral gesteuerte Abwicklung von Befragungen
- ▶ hohe Zufriedenheit der internen Auftraggeber
- ▶ hohe Rücklaufquoten

Web:

<http://www.gad.de>

PASSGENAUE BEFRAGUNGEN

Über ein ausgereiftes Kampagnenmanagement lassen sich Umfragen bündeln. So kann Dirk Ottens sicherstellen, dass die Befragten nicht in zu kurzen Abständen befragt werden und die Motivation zur Teilnahme an den Umfragen erhalten bleibt. Dazu trägt auch die Filterführung bei. Sie stellt sicher,

dass die Teilnehmer nur die Fragen zur Beantwortung erhalten, die sie auch betreffen.

Inzwischen wird Inquiry zur Kundenzufriedenheitsanalyse, für Abfragen nach IT-Ausstattung und Nutzung in den Banken und zur Veranstaltungsbeurteilung genutzt.



WARUM INWORKS?

Die GAD arbeitet mit dem Hosted Inquiry Survey Server von Inworks, weil

- ▶ Inworks schnelle und kompetente Unterstützung bietet
- ▶ Inquiry über eine übersichtliche Nutzeroberfläche verfügt und einfach bedient werden kann
- ▶ Inquiry über umfangreiche Funktionen verfügt, die wesentlich zur Akzeptanz und zum Erfolg der Befragungen beitragen
- ▶ über Inquiry Befragungen zentral gesteuert und gebündelt werden können

GAD eG

Die GAD eG ist seit 50 Jahren IT-Spezialist für Banken. Zu ihren Kunden zählen 430 Volks- und Raiffeisenbanken, Zentralinstitute und weitere Unternehmen in der genossenschaftlichen FinanzGruppe sowie rund 20 Privat- und Spezialbanken. Zum Kerngeschäft der GAD gehört das komfortable und zukunftssichere Kernbankverfahren „bank21“, der Betrieb eines der modernsten und sichersten Rechenzentren in Europa sowie attraktive Services rund um das Bankgeschäft.

Im Geschäftsjahr 2012 erwirtschaftete die GAD-Gruppe einen Umsatz von rund 715 Millionen Euro. Hinter dieser Leistung steht eine Mannschaft von zurzeit etwa 1.700 Experten in den unterschiedlichsten Unternehmensbereichen. Die gesamte GAD-Unternehmensgruppe beschäftigt aktuell knapp 2.200 Personen.