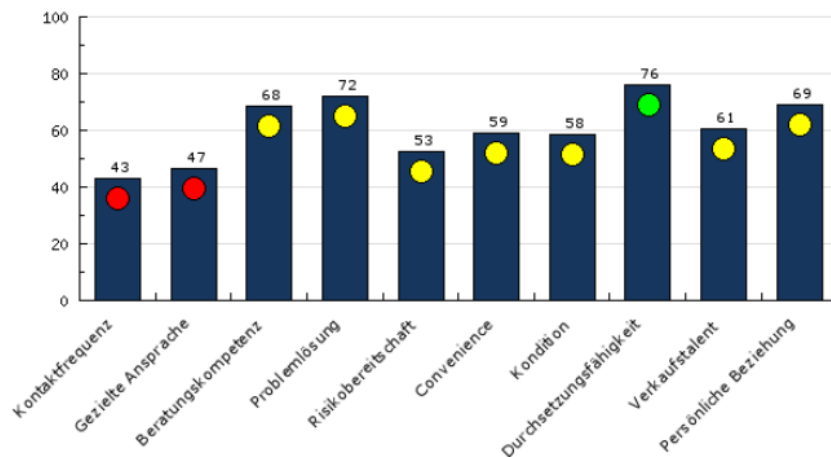


Das Onlineportal für automatisierte Kundenbefragungen

Summary

Hier lesen Sie, wie Sie Kundenbefragungen / Kundenzufriedenheitsmessungen in Banken und Sparkassen durch Nutzung des Internetportals see-360.de effektiver, effizienter, kostengünstiger und sicher durchführen. Details auf <https://see-360.de>.

Vorbereiten	Neu	Bearbeiten	Analysieren
<p>Eine Umfrage vorbereiten</p> <p>Damit die Fragen und deren Antworten den richtigen Mitarbeitern zugeordnet werden können, ist es erforderlich, die Struktur Ihrer Bank abzubilden. Sie können Abteilungen und Mitarbeiter mit Excel-Dateien aktualisieren.</p> <p>jetzt vorbereiten</p>	<p>Eine neue Umfrage erstellen</p> <p>Wählen Sie aus zahlreichen Standard-Vorlagen Ihre Umfrage aus, oder erstellen Sie Ihre individuelle Kundenbefragung Schritt für Schritt mit Hilfe des Umfrage-Assistenten.</p> <p>jetzt erstellen</p>	<p>Eine Umfrage bearbeiten</p> <p>Bis zum Start Ihrer Umfrage können Sie noch Fragen und andere Details ändern. Nach Start der Umfrage können Sie noch weitere Teilnehmer hinzufügen.</p> <p>jetzt bearbeiten</p>	<p>Die Ergebnisse einer Umfrage analysieren</p> <p>Sobald Antworten zu einer Umfrage vorliegen, werden sie automatisch ausgewertet und grafisch aufbereitet. Die Menüführung bietet unterschiedliche Ergebnisfilter, Blickwinkel und Aggregationsstufen.</p> <p>jetzt analysieren</p>



Ausgangslage und Zielsetzung

Bei weitgehend vergleichbaren Produkten, hoher Bankstellendichte, zunehmender Transparenz und härter werdendem Preiswettbewerb suchen Finanzdienstleister verstärkt nach alternativen Profilierungsmöglichkeiten zur Kundengewinnung und –bindung. Herkömmliche (idR telefonische und oft standardisierte) Kundenbefragungen, die dem Institut Handlungsoptionen offenbaren sollen, stoßen hinsichtlich Aussagekraft und Verwertbarkeit schnell an Grenzen; individuell konzipierte Umfragen sind oft kostspielig.

Mit dem Internetportal see-360.de

- ▶ senken wir die Kosten für individuell konzipierte Kundenbefragungen und
- ▶ erhöhen wir Aussagekraft und Verwertbarkeit der Ergebnisse.

Herkömmliche Kundenbefragungen

Herkömmliche Befragungen folgen oft keinem erkennbaren wirtschaftlichen Ziel und verfehlen deshalb die erforderliche Umfragerendite. Ausgangslage ist ein (aus früheren Umfragen) etablierter, ein von der Gruppe genutzter standardisierter Fragebogen oder ein von einem Experten gegen Entgelt maßgeschneiderter. Eine wichtige Frage wird in der Regel vergessen:

Wie können wir mit der Umfrage und ihren Ergebnissen mehr Geld verdienen?

In der Regel läuft der traditionelle Prozess deshalb heute oft ins Leere: Die Kundenumfrage genügt sich selbst; ihr Ziel beschränkt sich darauf zu erfahren, wie die Kunden antworten und wie sich das eigene Abschneiden mit anderen Instituten vergleicht. Die Nutzung der Antworten wird umso schwieriger, je standardisierter die Befragung ist (sie nimmt dann kaum Rücksicht auf Ausgangslage, Zielsetzung, Struktur, Kultur und Möglichkeiten der Bank) und je weniger zielgerichtet sie angelegt war (Ziellose Befragungen lassen sich nun mal nicht in zielgerichtete Aktionen überführen).

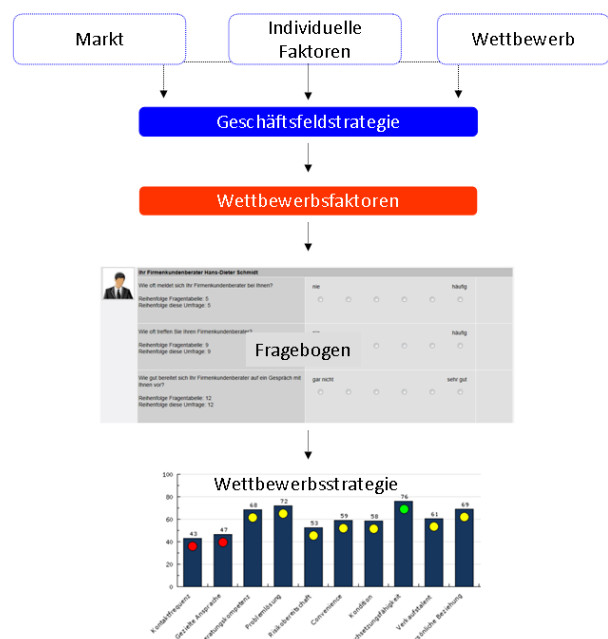
Die Lösung

see-360 unterscheidet sich von herkömmlichen Umfragekonzepten dadurch, dass eine Kundenbefragung stets in den Dienst eines konkreten Ziels, der angestrebten *Umfragerendite*, gestellt wird, z.B. eines auszubauenden Geschäftsfeldes.

Das Befragungskonzept ist

- ✓ zielgerichtet auf die Wachstumsambitionen des Instituts
- ✓ konsequent ausgerichtet auf die relevanten Wettbewerbsfaktoren
- ✓ intuitiv bedienbar
- ✓ schnell, einfach und effizient nutzbar

Die Kostenersparnis wird durch die webbasierte Online-Technologie bei vollständiger Vermeidung



dung manueller Arbeitsschritte erreicht, die Qualität durch die Branchenexpertise der Initiatoren gewährleistet.

Die Vorteile im Überblick: Warum entscheiden sich Finanzdienstleister für see-360?

Kosten- und Effizienzvorteil

Extrem günstige Jahres-Flatrate durch Online-Technologie

Keine variablen Kosten wie bei Telefon oder Postversand, keine Personalkapazitäten erforderlich

Modular buchbar: Sie bezahlen nur, was Sie brauchen

- ⇒ Beliebig viele verschiedene Umfragen
- ⇒ Beliebig viele Fragen je Umfrage
- ⇒ Beliebig viele Kunden je Umfrage

Mitarbeiterführung / Vertriebssteuerung

Unmittelbare Motivation / Beeinflussung der Mitarbeiter im Vertrieb

Konfliktfreie Steuerung auch ohne disziplinarischen Einfluss

Hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern

- ⇒ Selbstbild gegen Fremdbild
- ⇒ Zyklus wöchentlich statt 1 x in 3 Jahren
- ⇒ Ergebnisse online am Arbeitsplatz

Aussagekraft und Verwendung

Vergleichsweise hohe Rücklaufquote ~40%

Institutsspezifische, gezielte Umfragen

Differenziertes Stärken-Schwächen-Profil mit einfach umsetzbaren Maßnahmen

- ⇒ Bis zu 10 Qualitätsmerkmale des Instituts auf
- ⇒ Bis zu 7 Geschäftsfeldern
- ⇒ Automatische Konsolidierung mehrerer Umfragen zu einem Gesamtbild

Ergonomie

Intuitive Anlage von Umfragen, menügeführt

Fix- und fertige bankspezifische Bausteine zur direkten Verwendung

Intuitive Navigation durch die automatischen grafischen Ergebnisanalysen

- ⇒ Mitarbeiter-, Abteilungs- oder Institutsebene
- ⇒ Zeitreihen
- ⇒ In- und externes Benchmarking

Kultur

Der Mitarbeiter bittet seinen Kunden direkt und persönlich um Feedback

Das Feedback geht ungefiltert direkt online an den betroffenen Mitarbeiter

Das Kundenurteil als letzte Instanz ist in das Tagesgeschäft und die Monatsberichte integriert

Kosten

Die günstige Jahres-Flatrate ist abhängig von der Institutsgröße und der Nutzungsdauer. Beispiel für ein Institut mit einer Bilanz zwischen € 0,5 und 2,5 Mrd. und einer Laufzeit von 3 Jahren:

Flatrate nur Privatkundengeschäft (alle Segmente, alle Fachbereiche): € 9.440,-
Flatrate nur Firmenkundengeschäft (alle Segmente, alle Fachbereiche): € 9.440,-
Flatrate Privat- und Firmenkundengeschäft: € 16.520,-

Verantwortliche Entwickler / Anbieter

H&T Software GmbH, Kelkheim
Hainkopfstraße 3
65779 Kelkheim
Fon (0 61 98) 3 38 46
<http://www.ht-software-gmbh.de>

Vertreten durch die geschäftsführenden Gesellschafter
Jens Horing (Programmierung, technische Realisierung, technischer Support)
Büro Wiesbaden, Ahornstraße 3, 65207 Wiesbaden
j.horing@ht-software-gmbh.de

Thomas Töller (Entwicklung, Edition, kaufmännische Geschäftsführung)
Hainkopfstraße 3
65779 Kelkheim
t.toeller@ht-software-gmbh.de