



UNTERNEHMEN

Der deutsche Automobilhersteller Audi ist bekannt für seine zuverlässige Ingenieurskunst. Auch wenn die Technologie den wohl wichtigsten Stellenwert der international anerkannten Marke einnimmt, spielen Kundenbetreuung und Service-Qualität eine ebenso wichtige Rolle für den langfristigen Erfolg des Unternehmens. Das Audizentrum Ingolstadt beeindruckte durch seinen Service, dass es mit dem Audi Top Service Partner 2016 ausgezeichnet wurde.

HERAUSFORDERUNG

Um die hochgesteckten Ziele der Werkstatt kontinuierlich zu pflegen und zu gewährleisten, beauftragte die Werkstatt Spectos mit der Messung der eigenen Kundenzufriedenheit. Dabei bestand das übergeordnete Ziel im Sammeln von Feedback ihrer beschäftigten Kunden. Ein besonders wichtiger Punkt war es, das gewünschte Feedback zu erhalten, ohne zu viel Zeit in Anspruch nehmen zu müssen. Der Großteil der Kunden ist viel unterwegs und kann daher nur wenig zusätzliche Zeit aufbringen. Entsprechend war es enorm wichtig, eine optimale Lösung zur Messung sowie zum Monitoring der geleisteten Qualität zu kreieren, die auch noch eine hohe Teilnehmerzahl erreichen sollte. Die entscheidenden Erfolgsfaktoren, die es zu kombinieren galt waren: Flexibilität, Einfachheit und Kürze. Ein zusätzlich angestrebtes Ziel des Unternehmens war die Reduzierung der Anzahl getätigter Kundenanrufe nach geleisteten Diensten.



Audi
Zentrum Ingolstadt

Audi
Zentrum Ingolstadt

Auf einen Blick



Industrie
Automobil



Headquarters
Dresden



Website
www.audi-zentrum-ingolstadt.de

Highlights

- ✓ Qualifiziertes und zertifiziertes Autohaus
- ✓ Neu- und Gebrauchtwagenzentrum
- ✓ Außergewöhnlicher Service und kompetente Beratung

Beispielfragebogen:
www.fdb.ac/car



LÖSUNG

Es wurde eine maßgeschneiderte Multikanal-Lösung etabliert, damit die Kunden die Freiheit erhalten, über den Kommunikationsweg selbst zu entscheiden. Dazu gehören unter anderem:

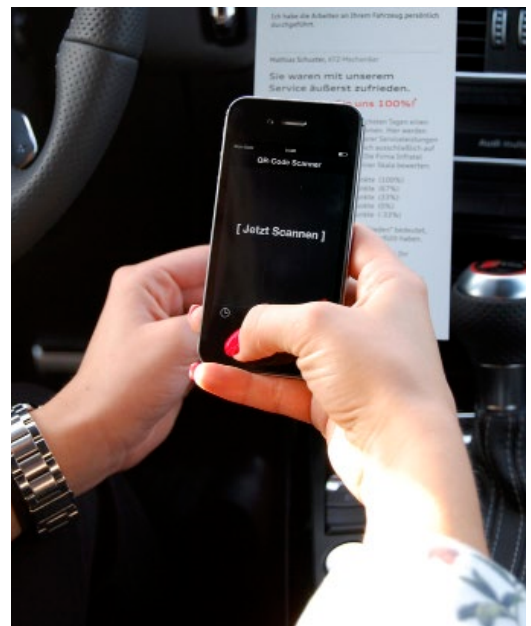
- ✓ Platzierung von Flyern mit QR-Code & Link in den Autos der Kunden nach einem Werkstattbesuch.
- ✓ Feedback Terminals am Point-of-Sale
- ✓ Auslage von Flyern bei Händlern und Werkstätten

Die Multikanal-Lösung gibt den Kunden die Entscheidungsfreiheit ihr Feedback abzugeben, wann es ihnen am besten passt. Die zentralisierte Darstellung der Feedbacks auf einer eigens entwickelten Plattform aus den verschiedenen Kanälen macht die Auswertung der Ergebnisse für das Unternehmen so einfach, wie die Abgabe für den Kunden.

ERGEBNIS

Jeder Kunde ist wertvoll, einzigartig und hat seine eigenen Vorlieben und Prioritäten. Deshalb war es von enormer Bedeutung dieser Einzigartigkeit Rechnung zu tragen und den Kunden möglichst viele Kommunikationswege zur Abgabe ihres Feedbacks bereitzustellen. Diese Herangehensweise war der Schlüssel, um die Service-Qualität bei Audi zu überprüfen. Dies bedeutet konkret: Die EFM-Lösung von Feedbackstr verdreifachte für Audi die Menge an Kundenfeedback.

Ebenfalls wird das Feedback der Kunden zur Steigerung der Mitarbeitermotivation benutzt, um dadurch ebenfalls die Zufriedenheit aller Beteiligten zu erhöhen.



 **MULTICHANNEL-MESSUNG
ZUR KUNDENZUFRIEDENHEIT**

 **FLYER IN FAHRZEUGEN,
TABLETS IM SERVICEBEREICH**

 **BASIS ZUR VERBESSERUNG
DER KUNDENZUFRIEDENHEIT**