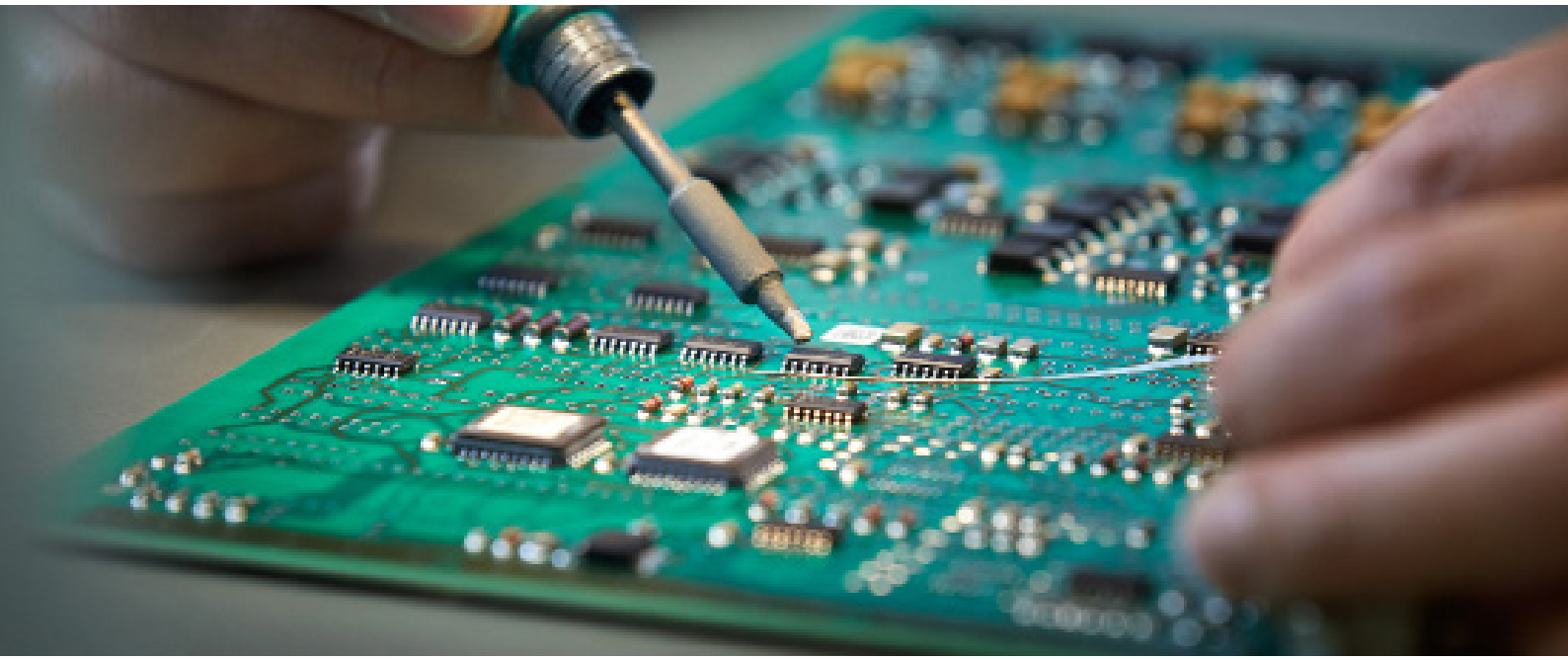
+49 351 32025-229

spectos



## ÜBER VINCORION

VINCORION ist eine Marke des Technologiekonzerns Jenoptik. Mit über 775 Mitarbeitern in Deutschland, den USA und Asien schreibt das Unternehmen seit nunmehr 60 Jahren Unternehmensgeschichte. VINCORION ist spezialisiert auf mechatronische Lösungen und Produkte sowie die damit verbundenen Dienstleistungen. Dabei umfasst das Portfolio einzelne Baugruppen, die von Kunden in deren Produkte integriert werden, komplette Systeme und Endprodukte. Zu den wichtigsten Kompetenzfeldern des Mechatronikunternehmens zählen Antriebs- und Energiesysteme, Stabilisierungssysteme und Luftfahrtsysteme. Als verantwortungsvoller Zulieferer der Industrien Luftfahrt, Sicherheits- und Verteidigungstechnik sowie Bahn hängt von den Produkten VINCORIONs das Wohl vieler Menschen ab.

## WIE GUT IST DER KUNDENDIENST? FEHLENDES DETAILWISSEN ZUR SICHT DER KUNDEN

Spezifische Projekte zur kontinuierlichen Prozess- und Produktoptimierung sind essentieller Bestandteil der Unternehmensstrategie der gesamten Jenoptik Group. Diese zielen allerdings auf die Gesamtperformance des Mutterkonzerns ab. Der Kundendienst von VINCORION wollte jedoch spezifische Aussagen zur eigenen Performance. Denn bis auf vereinzelte Feedbacks, die von Zeit zu Zeit im Kundenkontakt kommuniziert wurden, besaß die Abteilung keine solide Auskunft zur Qualität

VINCORION

## VINCORION

### Auf einen Blick

**Industrie**
Mechatronik

**Headquarters**
Wedel, Deutschland

**Webseite**
www.vincorion.com

### Highlights

- Seit 60 Jahren Zulieferer für Luftfahrt, Sicherheits- und Verteidigungstechnik sowie Bahn
- 800 Mitarbeiter in Deutschland, den USA und Asien
- Spezialisierung auf Antriebs- und Energiesysteme, Stabilisierungssysteme und Luftfahrtsysteme

der erbrachten Dienstleistungen. Darum entschied sich der Kundendienst des Tochterunternehmen für eine weitreichende Befragung seiner Klienten. Diese sollte ein allgemeines Stimmungsbild im gesamten Kundenkreis ermitteln und verborgene Potentiale im Tagesgeschäft aufdecken.

## KOMFORTABLE AUSLAGERUNG EINER BREIT ANGELEGTEN B2B-BEFRAGUNG

Für die Aufsetzung einer maßgeschneiderten B2B-Befragung zur Erhebung der Kundenzufriedenheit mit Kundendienst und Reparaturservice wandte sich das Mechatronikunternehmen erstmals Ende 2017 an Spectos. Das Fragebogendesign erfolgte in enger Zusammenarbeit, wobei das Spectos Projektmanagement mit seiner Expertise und Erfahrung als wertvoller Berater zur Seite stand. Die Befragung wurde schwerpunktmäßig in die Kategorien “Customer Support”, “Reparaturen” und “Ersatzteillieferung” unterteilt, da sich die Prozesse in diesen Bereichen stark voneinander unterscheiden. Um den internationalen Teilnehmerkreis adäquat anzusprechen, wurde der Fragebogen in den Sprachen Deutsch und Englisch angelegt.

VINCORION übertrug die Durchführung der Befragung vollständig an Spectos. Dafür verschickte Spectos den Short-Link zur Umfrage per E-Mail an einen ausgewählten Kundenkreis. Da einige der Befragten aufgrund sehr hoher Sicherheitsstandards nicht auf den Weblink zugreifen konnten, wurden alternativ PDF-Fragebögen zur Beantwortung bereitgestellt. Als Friendly Reminder schickte Spectos nach einer Erhebungsdauer von zwei und vier Wochen jeweils eine Erinnerungs-Mail heraus.

Die Auswertung der Befragungsergebnisse erfolgte ebenfalls durch Spectos. Auf diese Weise war der Anonymitätscharakter der Befragung sichergestellt.

Die detaillierten Auswertungen gaben unter anderem Auskunft zu Strukturangaben des Teilnehmerkreises, wie Aufschlüsselungen nach Branchen, Herkunftsländern und Öffnungsrate der Befragung. Der Bericht enthielt außerdem eine Matrix mit Handlungsempfehlungen zu den Kategorien Reparatur, Ersatzteillieferung und Kundenservice. Dies ermöglichte VINCORION eine Priorisierung zukünftiger Qualitätsmaßnahmen nach Dringlichkeit.

**FULL-SERVICE LÖSUNG FÜR GESCHÄFTSKUNDENBEFRAGUNG**

**ZUGANG ZUR BEFRAGUNG PER E-MAIL VIA WEBLINK ODER PDF-DATEI**

**MEHRSPRACHIGKEIT DES FRAGEBOGENS (DEUTSCH, ENGLISCH)**

**ANONYMISIERUNG DER BEFRAGUNGSTEILNEHMER**

**DETAILLIERTE BEREITSTELLUNG DER BEFRAGUNGSERGEBNISSE (Z.B. MATRIX MIT HANDLUNGSEMPFEHLUNGEN)**

Die Ergebnisse der Befragung wurden den Mitarbeitern und der Führungsebene vorgestellt. Zwei Jahre später, im Jahr 2020, wurde eine Nachbefragung mit dem gleichen Fragensatz durchgeführt. Diese diente der Prüfung der Wirksamkeit der abgeleiteten Maßnahmen bei den Kunden. Neu hinzugetretene Standorte sind jederzeit leicht integrierbar. Zusätzlich lassen sich mit dem eingebundenen Ticketsystem eingehende Feedbacks und Anliegen systematisch durch die betroffenen Fachbereiche bearbeiten.

## SPÜRBARE EFFEKTE DER ZUFRIEDENHEITSBEFRAGUNG BEI DEN KUNDEN

Durch die vollständige Auslagerung der Befragung an Spectos ist es dem Kundendienst von VINCORION gelungen, ohne zusätzlichen Mehraufwand im Tagesgeschäft eine breit angelegte Zufriedenheitsbefragung seiner Geschäftskunden durchzuführen. Die Resonanz der adressierten Teilnehmer fiel äußerst positiv aus. Das spiegelte auch die Qualität der Antworten wider. Die eingegangenen Feedbacks fielen zumeist umfangreich und konstruktiv aus, sodass sie konkrete Anhaltspunkte für qualitätssteigernde Maßnahmen boten.

Die gewonnenen Erkenntnisse halfen dem Kundendienst, z.B. konkrete Verbesserungen im Kundenkontakt umzusetzen. So konnten Hindernisse bei der Erreichbarkeit des Kundendienstes identifiziert und durch die Bereitstellung mehrerer E-Mail Postfächer leicht behoben werden.

Das Team des Kundendienstes leitete aus den Ergebnissen des ersten Feedback-Berichts konkrete Maßnahmen zur Prozessoptimierung ab. Das Feedback aus der Folgebefragung im Jahr 2020 belegte, dass die ergriffenen Verbesserungsmaßnahmen kundenseitig spürbar sind und die Kunden die Veränderungen positiv wahrnehmen. Basierend auf den erzielten Effekten hat der VINCORION Kundendienst beschlossen, den Spectos Survey Service fest in seine Optimierungsstrategie aufzunehmen. Die Zufriedenheitsbefragungen sollen nun aller 2 Jahre stattfinden.

> *„Der große Vorteil in der Zusammenarbeit mit Spectos besteht für uns darin, dass wir die Zufriedenheitsbefragung bis ins kleinste Detail vollständig auslagern können. In diesem Zusammenhang beeindruckt uns die agile Arbeitsweise, mit der unsere Wünsche immer auf kurzem Weg und in höchster Qualität umgesetzt werden. Die Ergebnisse sind sehr detailliert und selbsterklärend. Wir fühlen uns sehr gut betreut und sind hochzufrieden mit der äußerst flexiblen und professionellen Form der Zusammenarbeit.*
>
> ***Andreas Reddersen***
> ***Director Sales,***
> ***Customer Support***