

Feedback Management

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit

Steigern Sie die Kundenzufriedenheit und damit Ihren Geschäftserfolg. Nur wenn Sie die Meinung Ihrer Kunden kennen, können Sie Ihren Service kontinuierlich verbessern. Fragen Sie Ihre Kunden nach Projektabschluss oder der Bearbeitung von Anfragen gezielt nach ihrer Meinung. OMNITRACKER Feedback Management unterstützt Sie bei der Definition und Durchführung von Umfragen und wertet die Antworten automatisch aus.

Ihre Vorteile

Höhere Kundenzufriedenheit

- Gezielte Kundenbefragung
- Genaue Steuerung der Umfragen
- Einfache Auswertung

Automatisierung der Kundenbefragung

- Manuelles Starten von Befragungen
- Regelbasierte Befragungen
- Befragungen nach dem Zufallsprinzip

Einfache Bearbeitung für den Kunden

- Schnelle Beantwortung der Fragen über den Web-Client
- Übersichtliche Darstellung
- Überblick durch Fortschrittskontrolle

Effiziente Auswertung

- Automatische Auswertung nach Abschluss der Umfrage
- Anpassbare Reports
- Automatischer Versand der Auswertungen an die Verantwortlichen

Vollständige Integration

- Einfache Integration in Ihre Prozesse
- Vollständige Integration mit anderen OMNITRACKER-Applikationen

Herausforderungen

Nur wenn Sie wissen, was ihre Kunden denken, können Sie ihre Zufriedenheit steigern und die Zusammenarbeit langfristig sichern. Dazu müssen Sie ihre Kunden gezielt befragen und die Antworten effizient auswerten und analysieren. Dazu muss auch die eingesetzte Software automatisierte Umfragen unterstützen.

Integrierte Feedback-Prozesse

Integrieren Sie Befragungsprozesse in Ihre Abläufe, um die Kundenzufriedenheit regelmäßig zu messen. Stellen Sie den richtigen Personen zur richtigen Zeit die richtigen Fragen, um zu erfahren, wie Sie Ihr Angebot für Ihre Kunden weiter verbessern können.

Wie kann OMNITRACKER Ihnen helfen?

OMNITRACKER Feedback Management fügt sich nahtlos in Ihre Prozesse. Sie können die Applikation als eigenständige Anwendung oder als Erweiterung Ihres OMNITRACKER Project Management Centers oder IT Service Management Centers einsetzen. So können Sie Ihre Kunden nach dem Abschluss eines Projekts oder nach der Bearbeitung einer Serviceanfrage gezielt nach ihrer Zufriedenheit befragen.

OMNITRACKER können Sie für alle Geschäftsprozesse einsetzen und damit Ihre Kosten beträchtlich senken. Sie können jederzeit weitere OMNITRACKER-Applikationen integrieren und die bestehende Funktionalität durch Konfiguration an Ihre Bedürfnisse anpassen.



Sie glauben es nicht? Wir beweisen es!



Feedback Management

Kundenzufriedenheit ist ein wichtiger Faktor zur Beurteilung der Leistungen im Dienstleistungsgeschäft. OMNITRACKER Feedback Management unterstützt den gesamten Prozess der Kundenzufriedenheitsmessung:

- Fragen definieren
- Umfragen zusammenstellen
- Umfragen durchführen
- Fragebogen auswerten und Reports erstellen
- Automatische Erinnerungen
- Komfortable Bedienung für den Benutzer

Einfache Erstellung von Umfragen

Für die unterschiedlichen Einsatzbereiche können Sie einzelne Umfragen sehr genau definieren:

- Bereiche
- Themen
- Fragen
- Empfängerkreis
- Begrüßung

Eine Umfrage können Sie einem Bereich zuordnen, beispielsweise Support oder Consulting. Abhängig vom gewählten Bereich werden die Themen und Fragen für die Umfrage in die Fragebogen übernommen. Wenn Sie eine neue Umfrage starten, wird für jeden geplanten Teilnehmer ein neuer Fragebogen angelegt.

Gezielte Durchführung

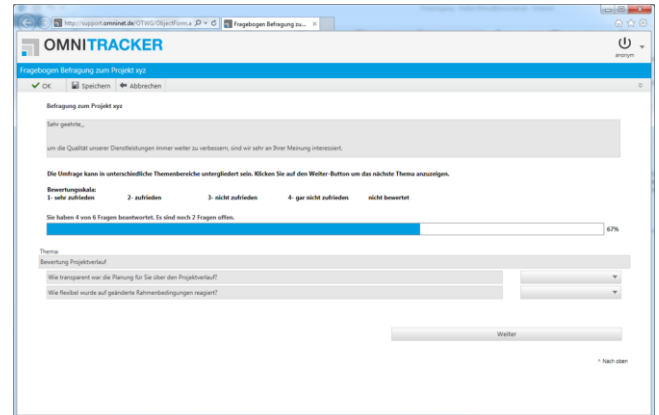
Für jede Umfrage können Sie steuern, wann sie gestartet werden und wie lange sie laufen soll. Die Umfragen können Sie nicht nur zeitabhängig starten, sondern auch abhängig von anderen Aktionen. So können Sie beispielsweise mit dem Abschluss einer Projektphase oder regelmäßig nach dem Abschluss jedes 10. Tickets eine Umfrage starten.

Jeder Teilnehmer einer Umfrage erhält automatisch eine E-Mail mit der Einladung und einem Link zur Umfrage. Wenn ein Teilnehmer drei Tage vor Ende der Laufzeit den Fragebogen noch nicht abgeschlossen hat, wird er automatisch per E-Mail erinnert.

Übersichtliche Darstellung im Web-Client

Teilnehmer der Umfragen können den Fragebogen sehr einfach über den Web-Client bearbeiten und abschicken. Ein Fortschrittsbalken zeigt an, wie viele

Fragen der Fragebogen insgesamt enthält und wie viele Fragen schon beantwortet wurden. So wissen Ihre Kunden genau, was auf sie zukommt und brechen den Fragebogen seltener ab.



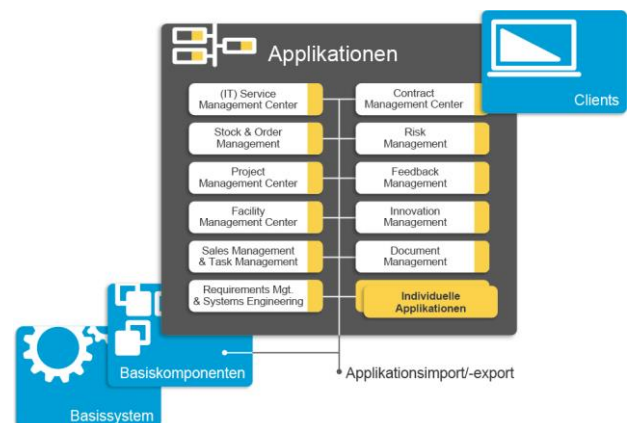
Einfache Teilnahme an der Umfrage über den Web-Client

Automatisierte Auswertung

Sobald das Laufzeitende der Umfrage erreicht ist oder wenn alle Teilnehmer ihren Fragebogen bearbeitet haben, wird automatisch ein Report generiert. Diese Auswertung wird automatisch an den Ersteller der Umfrage sowie den für die Umfrage Verantwortlichen geschickt.

Durchgängige Integration

OMNITRACKER Feedback Management können Sie mit anderen OMNITRACKER-Applikationen integrieren, beispielsweise IT Service Management Center oder Project Management Center. So können Sie genau steuern, in welchen Zusammenhängen Sie die Umfragen verwenden möchten.



Was ist OMNITRACKER?

OMNITRACKER ist eine universelle Geschäftsprozess-Plattform, auf der alle OMNITRACKER-Applikationen basieren. OMNITRACKER ist ein leistungsfähiges Werkzeug, um die Prozesse an Ihre Bedürfnisse anzupassen:

-  **Zeit sparen** OMNITRACKER bietet Lösungen, die Sie schnell implementieren und einfach anpassen können.
-  **Kosten sparen** Schon nach wenigen Trainingstagen können Sie OMNITRACKER-Applikationen selbst implementieren und konfigurieren.
-  **Flexibilität** Sie können alle OMNITRACKER-Applikationen out of the box verwenden und einfach an Ihre Bedürfnisse anpassen – ohne Programmierung.
-  **Wartbarkeit** Sie können Ihre OMNITRACKER-Applikationen einfach selbst warten.
-  **Releasekompatibilität** Garantierte Releasekompatibilität mit zukünftigen Versionen der OMNITRACKER-Plattform.
-  **Kundenzentrierte Entwicklung** Die Weiterentwicklung ist auf die Bedürfnisse der Kunden ausgerichtet.



 OMNITRACKER unterstützt alle Ihre Geschäftsprozesse – unabhängig von der Unternehmensgröße.



OMNINET

SOFTWARE SOLUTIONS



Als eigentümergeführtes Unternehmen sind wir nur unseren Kunden verpflichtet. Unser oberstes Ziel ist es, unseren Kunden qualitativ höchstwertige Produkte und Dienstleistungen sowie erstklassigen Service zu bieten. Dazu setzen wir Ihre Wünsche und Anforderungen bezüglich Produktinhalten, Qualität und Terminen konsequent um. Unser Einsatz für unsere Kunden endet nicht mit dem Vertragsabschluss, sondern er beginnt damit.

Sie möchten mehr über OMNINET und die OMNITRACKER-Lösungen wissen? Kontaktieren Sie uns!



OMNINET GmbH
 Deutschland
 D-90542 Eckental
 E-Mail: sales@omninet.de
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET Technologies NV/SA
 Belgien
 B-3018 Leuven
 E-Mail: sales@omninet.be
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET Austria GmbH
 Österreich
 A-1200 Wien
 E-Mail: sales@omninet.at
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET Nederland
 Niederlande
 NL-2517 JK Den Haag
 E-Mail: sales@omninet.nl
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET GmbH
 Schweiz
 CH-8808 Pfäffikon
 E-Mail: sales@omninet.ch
 Web: www.omnitracker.com

OMNINET OOO (Russia and CIS)
 Russland
 RUS-Moscow 107045
 E-Mail: sales@omninet.ru
 Web: www.omnitracker.com

Alle verwendeten Hard- und Softwarenamen sind Handelsmarken oder eingetragene Marken der jeweiligen Hersteller.
 © OMNINET. Änderungen vorbehalten. Dieses Dokument ersetzt alle vorherigen Beschreibungen. Feedback Management, 08/2015