

Tool für Kundenbewertungen

[25.11.2020] Die Stadtwerke Bochum setzen ab sofort ein neues Bewertungstool ein. Es ermöglicht Kunden die Abstimmung nach einzelnen Bewertungskriterien und liefert per Dashboard Ergebnisse in Echtzeit.

Die Bochumer Stadtwerke haben jetzt ein neues Kundenbewertungstool mit dem Namen FeedbackDirekt eingeführt. Wie der Energie- und Wasserversorger in Nordrhein-Westfalen mitteilt, soll dieses die Qualität der Kundenberatung, Ablesung, des Baustellen-Managements und vieler weiterer Stadtwerke-Bereiche laufend erfassen. „Wir meinen es ernst, wenn wir sagen: Die Meinung unserer Kunden zählt. Wir wollen das Feedback nutzen, um unsere Services und Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern“, erklärt Frank Thiel, Geschäftsführer der Stadtwerke Bochum. „Seit einigen Wochen haben wir das neue Kundenbewertungstool im Einsatz, werten die Rückmeldungen in Echtzeit aus und bieten auf Kundenwunsch ein weiterführendes Gespräch an.“ Das Kundenbewertungstool der Stadtwerke wurde gemeinsam mit dem Software-Entwickler Astralus entwickelt, so der Bericht aus Bochum. Die Kunden würden per Telefon oder von zu Hause per zugesandtem Link oder QR-Code über einzelne Bewertungspunkte abstimmen. Die Bewertung erfolge über bis zu fünf Sterne, die Kunden in den einzelnen Kriterien vergeben können. Das Tool ermögliche eine Auswertung in Echtzeit, um kurzfristig auf Kundenwünsche reagieren zu können. Dabei unterliege das System den geltenden Datenschutzbestimmungen. Die Stadtwerke Bochum und Astralus bieten das Tool FeedbackDirekt auch anderen Unternehmen an. Das Dienstleistungspaket umfasse Beratung, Planung und Bereitstellung des Tools, flexibel angepasst an die jeweiligen Anwendungsbereiche. FeedbackDirekt könne kurzfristig zur Verfügung gestellt werden. „Das internetbasierte Tool ist ein weiterer Baustein in unserer Digitalisierungsstrategie. Zusätzlich zur modernisierten Website www.stadtwerke-bochum.de, zum Online-Kundencenter, der Stadtwerke Bochum App, unserem Berater-Chat oder der Online-Terminreservierung können wir auf diese Weise aktuell und schnell die Rückmeldungen unserer Kunden erfassen, diese für die tägliche Arbeit nutzen und die Qualität unserer Prozesse verbessern“, erläutert Geschäftsführer Frank Thiel.

(co)

Stichwörter: Informationstechnik, Astralus, Kundenservice, Stadtwerke Bochum