

Kundenzufriedenheitsabfrage 2010

Rückblick

Wie bereits im Jahr 2009 hat das Call-Center der Stadt Köln 2010 erneut eine automatische Kundenzufriedenheitsabfrage durchgeführt. In den drei Abschnitten der Befragung, die im Februar, Mai und November stattfanden, wurden insgesamt rund 35.000 Kunden zu ihrer Zufriedenheit befragt. Damit ist es gelungen, die diesjährige Teilnehmerzahl um 10.000 Kunden im Vergleich zum Vorjahr zu steigern.

Ablauf 2010

Das 2009 erstmals angewandte automatisierte Verfahren hatte es ermöglicht, mit geringem Arbeitsaufwand eine hohe Anzahl an Kunden zu erreichen, so dass dieses Verfahren auch 2010 durchgeführt wurde. Der entsprechende Workflow ist als Anlage beigefügt.

Aufgrund der Vergleichbarkeit der beiden Befragungen wurden die Fragen aus 2009 beibehalten:

Vielen Dank, dass Sie an unserer Befragung teilnehmen. Bitte bewerten Sie drei Fragen von 1 für „sehr gut“ bis 5 für „mangelhaft“ und drücken Sie die jeweilige Taste auf Ihrem Telefon:

**Frage 1: Wie hilfreich war die Auskunft, die Sie vom Call-Center zu Ihrem Anliegen erhalten haben?
Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!**

**Frage 2: Wie beurteilen Sie die Freundlichkeit unserer Mitarbeiter im Call-Center?
Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!**

**Frage 3: Wie beurteilen Sie insgesamt die Qualität des Call-Center-Services?
Geben Sie bitte jetzt Ihre Bewertung ab!**

Vielen Dank, dass Sie teilgenommen haben. Auf Wiederhören.

In drei Phasen von insgesamt ca. zwölf Wochen (18.02. – 01.04.2010, 03.05. – 28.05.2010 und 08.11. – 30.11.2010) wurden insgesamt rd. 35.000 Bürger auf freiwilliger Basis an die Kundenzufriedenheitsbefragung durchgestellt.

Das Gesamtergebnis liegt 2010 bei der Note ~ 1,4 (1,39).

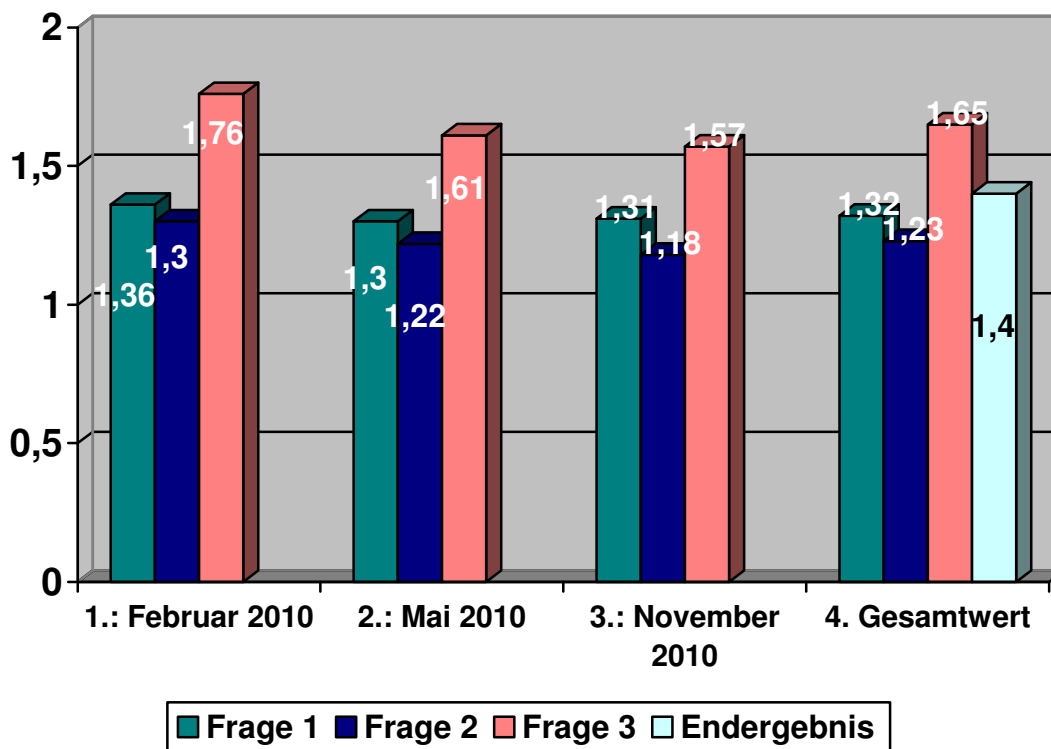
Dieses zum Vorjahr deutlich verbesserte Ergebnis (2009: ~ 1,49) unterstreicht ein weiteres Mal die seit Jahren gute Qualität des Services, den das Call-Center bietet. Besonders hervorzuheben ist dabei, dass sich das Ergebnis nochmals verbessert hat, obwohl rd. 10.000 Kunden mehr befragt wurden.

Auswertung:

2010 wurden die einzelnen Fragen wie folgt bewertet:

Frage 2, nach der Freundlichkeit der Agents wurde am besten bewertet, mit der Note ~ 1,23. Frage 1, wie hilfreich die erteilte Auskunft war, erhielt die Bewertung ~ 1,32. Die 3. Frage, nach dem Gesamtservice des Call-Centers, wurde mit ~ 1,65 bewertet.

Abschlussresultate der 3 Fragen im Überblick:



Ausblick

Die erfolgreiche Wiederholung der automatisierten Kundenzufriedenheitsbefragung hat gezeigt, dass dies ein bewährtes Mittel zur Messung der Zufriedenheit der Kunden ist und dem Call-Center somit auch in den kommenden Jahren als Orientierung für die stetige Optimierung der Serviceleistung dienen wird.