

Kundenzufriedenheitsabfrage 2011

Rückblick

Nachdem die automatisierten Kundenbefragungen der Jahre 2009 und 2010 sehr erfolgreich verlaufen sind, hat das Call-Center der Stadt Köln sich 2011 für eine erneute Durchführung einer automatisierten Kundenzufriedenheitsabfrage entschieden. In den drei Abschnitten der Befragung, die im März, Juli und November stattfanden, haben sich insgesamt rund 22.000 Kunden auf freiwilliger Basis für eine Teilnahme an der Zufriedenheitsbefragung entschlossen.

Ablauf 2011

Wie schon in den beiden Jahren zuvor, ist es auch 2011 gelungen, durch das automatisierte Verfahren, mit geringem Arbeitsaufwand eine hohe Anzahl an Kunden zu erreichen.

Aufgrund der Vergleichbarkeit der Befragungen wurden die Fragen aus 2009 und 2010 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. acht Wochen (21.03. – 15.04.2011, 11.07. – 22.07.2011 und 14.11. – 25.11.2010) haben insgesamt rd. 22.000 Bürger auf freiwilliger Basis ein Votum bei der Kundenzufriedenheitsbefragung abgegeben.

Das Gesamtergebnis liegt 2011 bei der Note ~ 1,37.

Damit ist es zum wiederholten Male gelungen, das Ergebnis der Kundenzufrieden-

heitsbefragung nochmals geringfügig zu verbessern (2010: ~ 1,39, 2009: ~ 1,49).

Auswertung:

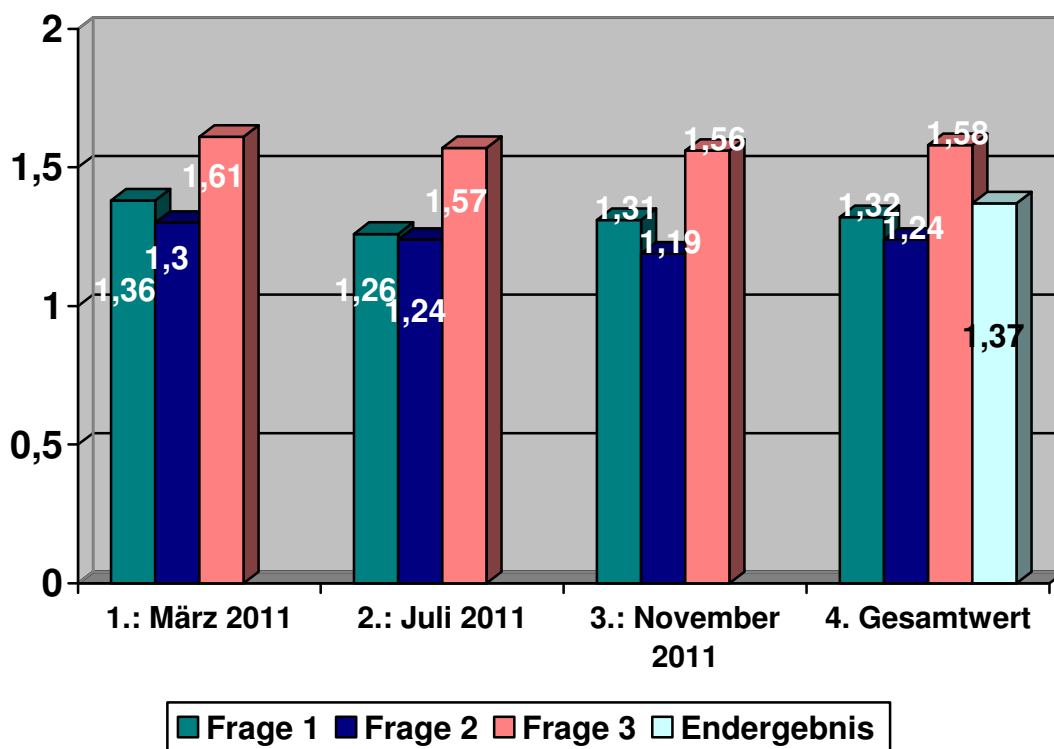
2011 wurden die einzelnen Fragen wie folgt bewertet:

Frage 2, nach der **Freundlichkeit der Agents** wurde wie bereits in den vergangenen Befragungen am besten bewertet, mit der Note ~ 1,24.

Frage 1, **wie hilfreich die erteilte Auskunft** war, erhielt die Bewertung ~ 1,32.

Die 3. Frage, nach dem **Gesamtservice des Call-Centers**, wurde mit ~ 1,58 bewertet.

Abschlussergebnisse der 3 Fragen im Überblick:



Ausblick

Das anhaltend hohe Niveau der Qualität, die im Call-Center der Stadt Köln geleistet wird, wurde durch eine erneut sehr gut bewertete Befragung bestätigt. Damit gelingt es dem Call-Center ein weiteres Mal eindrucksvoll – gerade in Zeiten, in denen guter Service eine immer bedeutendere Rolle spielt – seine durchweg aus Sicht der Kunden sehr gute Leistung zu behaupten. Diese Ergebnisse sind im Übrigen ein hervorragender Indikator zur Übernahme weiterer Aufgaben, durch die das Portfolio des Call-Centers im Sinne der Kunden bereichert werden kann.