

Case Study: Kundenzufriedenheit in Echtzeit messen

M2M



Zuverlässig. Weltweit. Stabil.

Die M2M-Lösung von Telefónica für FeedbackNow

Das Unternehmen

FeedbackNow ist Anbieter von Echtzeit-Feedbacksystemen in Form von Smiley Boxen und Tablets. Die autarken und drahtlosen Systeme lassen sich einfach an jedem Ort mit Kundenkontakt, am Point-of-Sale (POS) integrieren. Sie sind intuitiv zu bedienen und gewährleisten dadurch extrem hohe Feedbackraten. Per Mobilfunk werden die Bewertungen ohne Zeitverzögerung übermittelt. Mit Hilfe der Feedbacksysteme sind Unternehmen in der Lage, sich ein minutengenaueres Bild über die Zufriedenheit ihrer Kunden zu verschaffen. Sie können auf dieser Basis alle Aspekte von Servicequalität und Personal bedarfsgerecht und in Echtzeit steuern.

Zum Portfolio von FeedbackNow gehören Entwicklung, Integration und Installation des gesamten Equipments einschließlich der zugehö-

rigen Reporting- und Analyse-Software sowie Apps für mobile und stationäre Geräte. Zudem unterstützt FeedbackNow seine Kunden dabei, ihre Servicequalität nachhaltig zu verbessern. Experten von FeedbackNow beraten Unternehmen umfassend bei der Erarbeitung und Implementierung von Verbesserungsmaßnahmen, gemeinsam mit dem Service-Team vor Ort.

Die Echtzeit-Feedbacksysteme von FeedbackNow sind bei führenden europäischen Unternehmen in den Branchen Luftfahrt, Dienstleistung, Einzelhandel, Gastronomie und Reinigung sowie bei Befragungen zur Mitarbeiterzufriedenheit im Einsatz. Das Unternehmen wurde 2012 in der Schweiz gegründet und ist heute in ganz Europa, seit 2016 auch weltweit tätig.

Das Anforderungsprofil

FeedbackNow ermöglicht Unternehmen jederzeit ein unmittelbares und repräsentatives Bild über die Zufriedenheit ihrer Kunden, damit diese ihr Service-Niveau spürbar, punktgenau und nachhaltig verbessern können. Dazu muss die Übertragung der Feedback-Daten zur Auswertung zu jeder Zeit und von jedem Winkel der Welt in Echtzeit erfolgen.

Um dieses Kundenversprechen zu erfüllen, benötigt der Schweizer Dienstleister einen Mobilfunkprovider, der für eine absolut zuverlässige, ortsunabhängige und stabile Mobilfunkverbindung sorgt – 24 Stunden am Tag, sieben Tage in der Woche. Als Spezialist für Kundenzufriedenheits-Management stellt FeedbackNow zudem hohe Ansprüche an die Service-Qualität seiner Lieferanten.

Das Leistungsprofil von Telefónica

- Ausgewiesene M2M-Lösungskompetenz
- Global SIM für optimale Konnektivität, weltweite Verfügbarkeit
- Nationales und internationales Roaming, überall das beste Netz
- Höchste Zuverlässigkeit beim Umgang mit sensiblen (Kunden-)Daten
- Verlässliche Hochverfügbarkeit
- SIM-Hardware: zuverlässig für M2M von -40 bis +105 Grad Celsius
- Individualisierbare und extrem flexible Tarifmodelle: Einzelabrechnung und Pooling-Lösung möglich
- Einfache Steuerung und Verwaltung der SIM-Karten und -Verträge per Smart M2M-Webportal

Die Lösung von Telefónica

Kundenorientierung haben sich alle Unternehmen auf ihre Fahnen geschrieben. Doch was denkt der Kunde wirklich? Ist er zufrieden mit der Leistung des Unternehmens? Oder eher nicht? Direkt vom Kunden zu erfahren, was er will und wie er Services bewertet, ist teuer oder schwer: Entweder muss eine Umfrage in Auftrag gegeben oder mit entsprechendem Aufwand selbst durchgeführt werden oder man verlässt sich auf die nur wenigen direkten Kundenaussagen, die ein Unternehmen erreichen – immer mit dem Nachteil der Verzerrung behaftet, denn in der Regel melden sich Kunden eher, wenn sie Kritik üben, und nur selten, wenn sie loben wollen.

FeedbackNow ändert das. Das Geschäftsmodell des Unternehmens gründet auf einer einfachen Idee: Durch

Bei den Firmen beliebt sind vor allem die autarken, kabellosen Smiley Boxen, die ihre gesammelten Daten per Mobilfunk an die Servicezentrale übertragen. Das klare Design der Boxen ist selbsterklärend: Der grüne Smiley bedeutet „super“, der gelbe Smiley „neutral“ und mit dem roten Smiley sagen Kunden, „Ich war heute nicht zufrieden.“

„Die Bedeutung der Smileys wird weltweit unabhängig von Alter oder Nationalität verstanden“, sagt Christian Jensen, Geschäftsführer von FeedbackNow. „Daher erzielen wir mit unseren Boxen außergewöhnlich hohe Feedbackraten, die mit anderen Kundenzufriedenheits-Instrumenten wie Fragebögen oder Ähnlichem bisher nicht erreicht werden konnten.“ Mittlerweile sind Tausende der handlich kleinen Boxen

„Telefónica bietet mit der Global SIM ein zuverlässiges Produkt an. Überzeugt hat uns auch die hohe Servicequalität des Anbieters. Wir fühlen uns daher sehr gut bei Telefónica aufgehoben.“

Christian Jensen, Geschäftsführer, FeedbackNow

das direkte Feedback ihrer Kunden vor Ort erhalten Unternehmen nicht nur leicht eine ausreichend große Basis für eine repräsentative Bewertung. Sie können auch die Qualität ihrer Services unmittelbar und gezielt verbessern. Hierfür entwickelt und vertreibt das Schweizer Unternehmen seit 2012 Echtzeit-Feedbacklösungen in Form von Smiley Boxen und Apps, mit deren Hilfe Unternehmen die Zufriedenheit ihrer Kunden einfach, systematisch und in Echtzeit messen können.

europaweit an Points-of-Sales (POS) in unterschiedlichen Branchen installiert und generieren täglich zehntausende Kundenfeedbacks.

Kunden steuern Service-Prozesse in Echtzeit

Mit jeder Smiley Box lässt sich eine spezifische Frage oder Aufforderung verknüpfen. Zum Beispiel: Bitte bewerten Sie die Sauberkeit der Sanitäreanlage heute. Oder: Zufrieden mit unserer Beratung heute? Wenn das Ergebnis einer solchen Abfrage mehrheitlich negativ ausfällt, informiert FeedbackNow seine Kunden in Echtzeit per E-Mail oder SMS. Ein Service-Beauftragter kann sofort eine Reinigungskraft in das entsprechende WC schicken, oder die Mitglieder eines Service-Teams können sich gegenseitig besser unterstützen.

Damit die Daten ohne zeitliche Verzögerung an die Servicezentrale übertragen werden, benötigen die Smiley Boxen eine stabile Datenverbindung per Mobilfunknetz, die ohne Unterbrechung 24 Stunden täglich, 365 Tage im Jahr verfügbar ist – und zwar in jedem Winkel der Welt, denn der Kundenstamm von FeedbackNow wächst rapide. „Die meisten unserer Kunden nutzen die Ergebnisse ihrer Kundenzufriedenheitsabfrage in Echtzeit, um ihre Serviceprozesse unmittelbar zu steuern. Sie merken sofort, wenn das Mobilfunknetz ausfällt und melden sich dann bei uns“, erzählt Jensen.



Einfach, verständlich und schnell können Unternehmen Zufriedenheitsumfragen über die kleine Smiley Box von FeedbackNow durchführen.

Seit der Gründung vor vier Jahren hat FeedbackNow bereits mit verschiedenen Mobilfunkanbietern zusammengearbeitet. Doch schlechte Erfahrungen zwangen den Lösungsanbieter immer wieder zum Wechsel, das letzte Mal Mitte 2015: „Wir hatten mit unserem vorherigen Mobilfunkprovider immer wieder Probleme bezüglich der Konnektivität. Die Netzverbindung war nicht zuverlässig. Gerade außerhalb Deutschlands hatten wir in regelmäßigen Abständen mit punktuellen Ausfällen zu tun“, berichtet Jensen. In einigen europäischen Ländern

Echtzeit-Konnektivität im In- und Ausland

Die M2M Global SIM hat besondere Vorteile: Sie erlaubt weltweit nationales und internationales Roaming und kann sich, sollte das Telefónica-Netz in einem Gebiet nicht ausreichend sein, einfach in ein anderes verfügbares Mobilfunknetz einbuchen. Auch Umgebungsfaktoren wie Hitze oder Kälte machen der Global SIM nichts aus. Um den vielfältigen Anforderungen in der Industrie zu genügen, ist die Global SIM robust, feuchtigkeits- und temperaturresistent. „Wir machen



Mit einem einfachen Knopfdruck können Kunden abstimmen, ob sie zufrieden mit dem Service waren. Unternehmen erhalten damit wertvolle Informationen, wann sie ihr Angebot verbessern müssen.

war die Datenübertragung trotz Roaming-Vereinbarung oft sogar für mehrere Stunden unterbrochen – sehr zum Ärger des Schweizer Dienstleisters. Selbst im Service-Center des Providers erhielt er keine befriedigende Auskunft, wie zukünftig mit solchen Problemen umgegangen würde. „Was den Kundenservice angeht – und in dem Metier spielen wir nun mal – war die Situation mehr als unbefriedigend. Da prallten Welten aufeinander. Auf Dauer konnten wir mit einem solchen Partner nicht zusammenarbeiten“, betont Jensen.

Damals wechselte FeedbackNow zu Telefónica und deren Global SIM für weltweite Datenkommunikation – nicht aber ohne die Konnektivität des neuen Partners vorher rigoros zu testen. „Dieses Mal wollten wir auf Nummer Sicher gehen, und ich kann sagen, wir haben bislang keine nennenswerten Probleme mit der Netzqualität gehabt.“ Auch der Service, auf die FeedbackNow im eigenen Interesse so viel Wert legt, war bislang vollauf zufriedenstellend: „Wir sind glücklicher Kunde von Telefónica und mit deren M2M-Angebot rundum zufrieden“, lobt Jensen.

uns überhaupt keine Gedanken mehr, ob unsere Smiley Boxen irgendwo auf der Welt mal keinen Empfang haben“, sagt Jensen. Auf die Hochverfügbarkeit der Kommunikationsverbindung von Telefónica ist Verlass. Dass dabei alle Anforderungen an Schutz und Sicherheit der transportierten Daten erfüllt werden, gilt für das Telekommunikationsunternehmen als Selbstverständlichkeit.

Die Global SIM ist in den Formfaktoren SIM, Micro-SIM, Nano-SIM und als fest einbaubarer SIM-Chip erhältlich. Als M2M-Lösung ist die Global SIM für die Datenkommunikation optimiert, sie ermöglicht aber auch SMS-Dienste und Sprachverbindungen.

Einfache Verwaltung via Webportal

Bei der Abrechnung unterscheidet Telefónica grundsätzlich zwei M2M-Standardtarife: Europa inklusive Deutschland und die restliche Welt. Doch bei aller Einfachheit des Tarifangebots – das erste, was zählt, ist der Kundenwunsch: „Telefónica hat uns sehr individuelle Angebote unterbreitet, die zwar nicht die kostengünstigen, aber

durchaus wettbewerbsfähig sind und vor allem sehr auf unsere Bedürfnisse eingehen. Von daher fahren wir hier ebenfalls sehr gut“, berichtet Jensen.

Über das Smart M2M-Webportal von Telefónica verwaltet FeedbackNow die SIM-Karten und die zugehörigen Mobilfunkverträge. „Das Online-Portal von Telefónica sucht seinesgleichen. Hier können wir 80 bis 90 Prozent aller Verwaltungstätigkeiten, die mit der Kooperation verbunden sind, selbst ausführen. Darüber hinaus haben wir einen sehr engagierten Kundendienstmitarbeiter, der uns stets Rede und Antwort steht und

seine Accounts sehr proaktiv managt“, so Jensen.

Aufgrund der guten Erfahrungen mit seinem neuen Mobilfunkanbieter sieht sich FeedbackNow in der Lage, sein Vertriebsgebiet zu erweitern. Seit Anfang 2016 vertreibt das Unternehmen seine Echtzeit-Feedbacklösungen weltweit – und erwartet eine deutliche Ausweitung der Partnerschaft mit Telefónica. „Mit Blick auf die nächsten zwölf Monate werden wir mehrere Tausend M2M Global SIM-Karten von Telefónica im Einsatz haben“, prognostiziert Jensen.



Das wünscht sich wohl jeder, wenn er mal mit der Sauberkeit der Toilette nicht zufrieden ist: einfach Feedback geben zu können und sicher zu sein, dass seine Bewertung auch beim Anbieter ankommt. Über die zuverlässige Konnektivität von Telefónica ermöglicht FeedbackNow diese einfache Umfragemöglichkeit weltweit.

Kundennutzen

Die Global SIM von Telefónica verbindet die Echtzeit-Feedbacksysteme von FeedbackNow weltweit, stabil und zuverlässig per Mobilfunknetz mit den zentralen Servern.

- Hohe Glaubwürdigkeit durch Einlösen von Kundenversprechen: Die Echtzeitübertragung von Feedbacks erfolgt zuverlässig von jedem Standort weltweit.
- Zugang weltweit zu verfügbaren Mobilfunknetzen durch Global SIM und Roaming
- individuelles, flexibles und kompetitives Tarifangebot
- engagiertes und proaktives Account-Management
- Spaß in der Zusammenarbeit, respektvoller Umgang
- übersichtliche Vertragsverwaltung und Analysetools im Webportal

Wir beraten Sie gerne:



Telefónica
M2M-Team

T 0800 MACHINE (Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr)
T 0800 622 44 63 (Montag bis Freitag von 8 bis 17 Uhr)

telefonica@bs-m2m.de
www.m2m.telefonica.de



FeedbackNow GmbH
Eppendorfer Landstraße 130
20251 Hamburg

T +49 (40) 84706671

service@feedbacknowgermany.de
www.feedbacknowgermany.de

Mehr Referenzen unter:

o2business.de/referenzen

Telefónica Deutschland

Mit 43,0 Millionen¹ Mobilfunkanschlüssen ist Telefónica Deutschland Marktführer unter den Mobilfunkanbietern in Deutschland. Das Unternehmen, zu dem seit dem 1. Oktober 2014 auch die E-Plus Gruppe gehört, betreut insgesamt 48,3 Millionen¹ Kundenanschlüsse und ist damit einer der drei führenden integrierten Telekommunikationsanbieter im deutschen Markt. Der Umsatz im Geschäftsjahr 2015 betrug 7,89 Milliarden Euro^{1,2}.

Das seit 2012 an der Frankfurter Wertpapierbörse notierte Unternehmen bietet Mobilfunk- und Festnetzdienste für Privat- und Geschäftskunden in Deutschland, einschließlich Telefonie, Daten- und Mehrwertdiensten. Mittelbarer Mehrheitsaktionär ist das spanische Unternehmen Telefónica S. A. – einer der weltweit größten Telekommunikationsanbieter.

Die Kernmarke des Unternehmens ist O₂. Im Rahmen seiner Mehrmarkenstrategie unterhält Telefónica Deutschland zudem zahlreiche Zweitmarken, darunter BASE, Blau, FONIC, netzclub, simyo sowie Partnerschaften unter anderem mit Ay Yildiz, Tchibo Mobil, Ortel Mobile und erreicht so zusätzliche Kundengruppen.

Durch seine erfolgreiche Mehrmarkenstrategie ist das Unternehmen ein führender Anbieter von Smartphone-Tarifen und -Produkten. Dabei setzt Telefónica Deutschland durch innovative und kundenfreundliche Produkte Maßstäbe im deutschen Telekommunikationsmarkt. Telefónica Deutschland will mit dem Anspruch des führenden digitalen Telekommunikationsanbieters den Menschen die technologischen Möglichkeiten zugänglich machen und den gesellschaftlichen Fortschritt durch digitale Produkte und Dienste vorantreiben.

¹ Stand 31.03.2016: Konsolidierte Zahl für Telefónica Deutschland Gruppe

² Stand 31.12.2015: Kombinierte Zahl für Telefónica Deutschland Gruppe

Mehr über Telefónica Deutschland finden Sie unter: www.telefonica.de/unternehmen