

AirPlus

Smarter payment. Better business.

AirPlus International nutzt QuestionPro zur quantitativen Datenerhebung in Sachen CX und Marktforschung - von der standardisierten Kundenzufriedenheitsbefragung bis zu individuellen Studien für interne Stakeholder.



Challenge 1

Unzureichende
Benutzerfreundlichkeit.

Challenge 2

Limitierte Fragetypen und
Auswertungsoptionen.

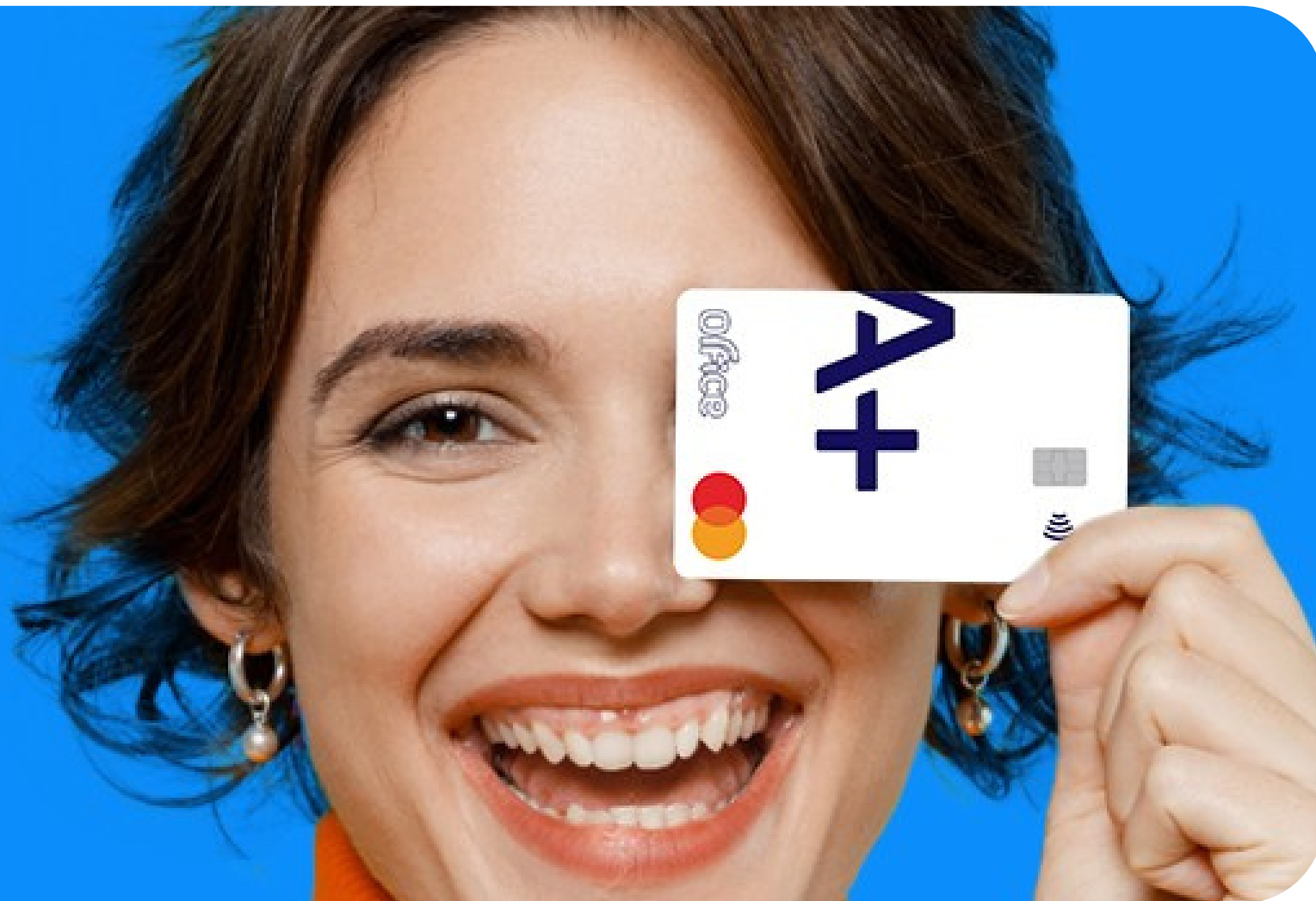
Lösung

CX + Research Lösung

Über AirPlus

internationaler Anbieter von
Zahlungslösungen

Weitere Informationen finden Sie hier:
<https://www.airplus.com>



Übersicht

Wir hatten die Möglichkeit, mit Silke Scherf - bei AirPlus International für den Bereich Customer and Market Insights verantwortlich - über den Einsatz von QuestionPro in ihrem Team zu sprechen.

Ausgangslage: Ineffizienz und Unzufriedenheit

Vor der Einführung von QuestionPro setzte AirPlus eine CX-Lösung ein, die zwar flexibel in Bezug auf das Einrichten von Alerts und das Aufsetzen von Folgeprozessen war, aber nicht über Schnittstellen zu Daten weiterverarbeitenden Systemen verfügte bzw. diese Schnittstellen zu hohen Kosten hätten eingerichtet werden müssen (z.B. Power BI).

Zu Marktforschungszwecken war diese Lösung zudem wegen einer nicht hinreichenden Auswahl an Fragetypen und Analysemöglichkeiten nur bedingt geeignet. Dadurch war das Team in dem, was es als interne Agentur anbieten konnte, erheblich limitiert.

Um dieser Limitierung entgegenzuwirken, wurde parallel eine weitere Softwarelösung für Befragungen eingesetzt - was generell nicht als optimal empfunden wurde und zudem weitere Kosten verursachte.

In Summe wuchs die Unzufriedenheit im Team und die Notwendigkeit einer für CX und Research gleichermaßen effizienteren und leistungsfähigeren Lösung wurde immer dringlicher.

Mit QuestionPro können wir Umfragen schneller und einfacher erstellen als je zuvor. Besonders die intuitive Benutzeroberfläche und die integrierten Übersetzungstools sparen uns enorm viel Zeit und ermöglichen eine effiziente Durchführung unserer internationalen Befragungen.

Silke Scherf
Director Customer Touchpoints



Mit Question Pro zu tieferen Insights und mehr Effizienz

Mit QuestionPro konnte AirPlus diese Herausforderungen überwinden. Die Plattform überzeugt vor allem:

- Durch ihre Benutzerfreundlichkeit
- Durch die Einfachheit, mit der Befragungen erstellt und angepasst werden können
- Durch die erhebliche Reduktion des Aufwands für die Realisierung mehrsprachiger Befragungen, unter anderem durch integrierte Übersetzungsvorschläge
- Durch die exzellente Dokumentation zur schnellen Selbsthilfe und einen kompetenten Kundenservice für weiterführende Unterstützung im Bedarfsfall.

Ein weiterer großer Vorteil ist die Möglichkeit zur direkten Anbindung an externe Reporting-Tools. Während dies mit der vorherigen Lösung nur mit erheblichem Entwicklungsaufwand und zusätzlichen Kosten möglich war, stellt QuestionPro die benötigte Schnittstelle bereits im Basispaket zur Verfügung.

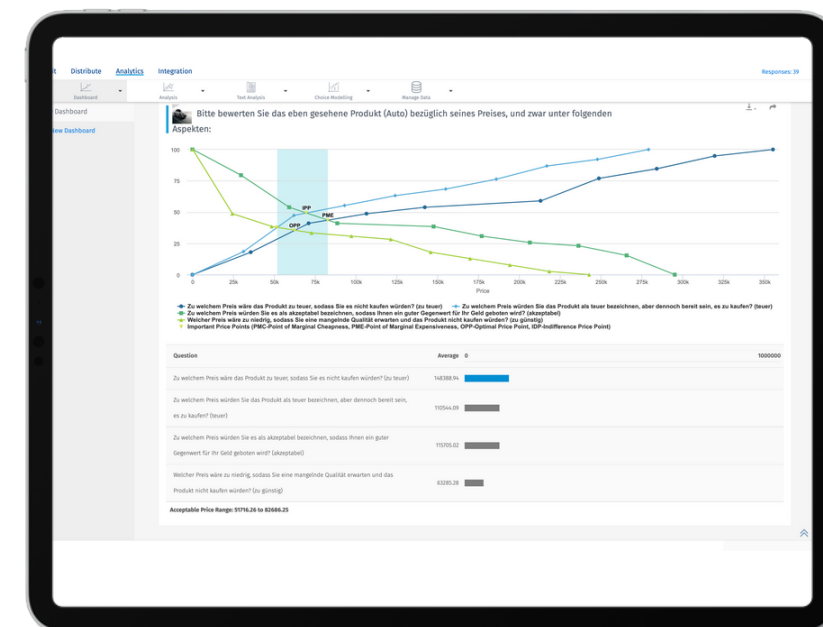
Durch den Wechsel zu QuestionPro spart AirPlus nicht nur wertvolle Zeit, sondern erhält auch tiefere Insights, die das Unternehmen gezielt für strategische Entscheidungen nutzen kann.

Überblick über die Lösungen von QuestionPro

- Customer Experience Lösung
- Journey Management
- Market Research Lösung
- Online Community
- Consulting
- Full Service
- Weltweites Panel (22 Mio)
- Employee Experience Lösung
- AI Sentiment Analyse

Über QuestionPro

QuestionPro ist eine Enterprise-Feedback-Management-Plattform, die seit zwei Jahrzehnten kontinuierlich und eng an den Bedürfnissen und Wünschen unserer Kunden in den Bereichen Erlebnismanagement, Marktforschung und wissenschaftliche Forschung entwickelt wird. Mit mehr als 4 Millionen Kunden in über 100 Ländern ist QuestionPro eine der meistgenutzten und beliebtesten Umfrage- und Analyselösungen der Welt. Unsere Hauptgeschäftsfelder sind Marktforschung, Customer Experience und Employee Experience.



Mehr erfahren www.questionpro.com/de