

Brenntag setzt QuestionPro weltweit ein, um an den unterschiedlichen Touchpoints der Customer Journey die Customer Experience zu messen.



Challenge 1

Keine Automatisierung der Umfragen

Challenge 2

Kein Echtzeit-Reporting

Lösung

Customer Experience

Über Brenntag

Weltmarktführer in der Distribution von Chemikalien und Inhaltsstoffen

Weitere Information finden Sie [hier](https://corporate.brenntag.com/en/about/):
<https://corporate.brenntag.com/en/about/>



Ausgangslage

Vor der Zusammenarbeit mit QuestionPro wurden Umfragen bei Brenntag nicht automatisch versendet, sondern der gesamte Prozess war mit viel Aufwand verbunden. Zudem hat es an Transparenz gefehlt, um schnell und einfach Kundenfeedback in Echtzeit zu analysieren.

Ziel

Das Ziel war es, an den unterschiedlichen Touchpoints automatisch Umfragen zu versenden, welche durch bestimmte Events aus dem CRM getriggert werden. Des Weiteren sollte ein Echtzeit-Dashboard aufgebaut werden, auf das alle wichtigen Stakeholder Zugriff haben. Dabei war es besonders wichtig, dass Brenntag selbstständig DIY-Umfragen erstellen und diese jederzeit bearbeiten kann und eigenständig Dashboards erstellen kann, um jederzeit sämtliche relevanten Insights ableiten zu können.

Umsetzung

Brenntag setzt bei Fragebögen an den Touchpoints auf einen hohen Grad der Individualisierung, um relevante Insights zu erfassen. Dabei setzen sie bei den unterschiedlichen Touchpoints auf eine einheitliche Messmetrik, welche neben dem NPS auch den CES und CSAT beinhaltet. So können diese Touchpoint-übergreifend verglichen und im Dashboard auch Touchpoint-übergreifende KPIs erstellt werden. Neben dem hohen Grad der Flexibilität ist es zudem besonders hilfreich, dass Brenntag sämtliche Anpassungen nach dem DIY-Ansatz realisieren kann und Umfragen bei Brenntag von prinzipiell jedem erstellt werden können. Der DIY-Ansatz wird ebenfalls im gesamten Reporting weitergeführt, was es Brenntag ermöglicht, beliebig viele Reports und Dashboards zu erstellen.

Gerade als weltweites Unternehmen ist es wichtig, Compliance-Vorgaben zu erfüllen und stets eigene Daten zu kontrollieren und zu verbessern. Die Disposition Metrics in QuestionPro hilft dabei, vollständige Transparenz zu erhalten: Wo können Marketing Permissions verbessert und an welche Kunden dürfen keine Umfragen geschickt werden, da sie keine Erlaubnis für Umfragen gegeben haben?

"Dank des fantastischen Supports von QuestionPro waren wir in der Lage, unser Service Excellence Programm auf das nächste Level zu heben."

Svenja Daniel

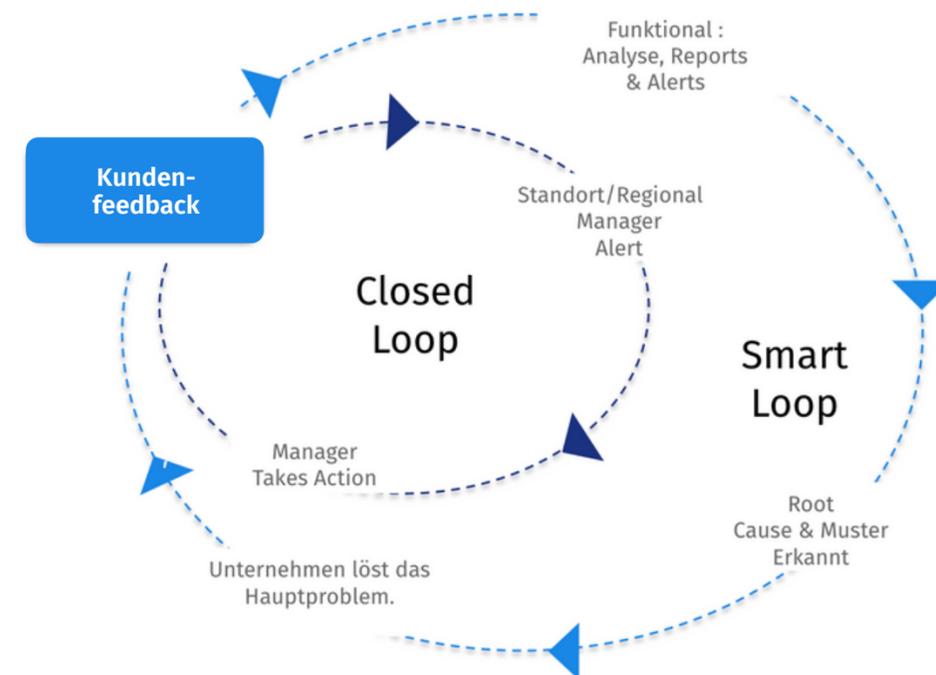
Global Project Manager Service Excellence



Close the loop & Change-Prozesse

Brenntag zeichnet sich jedoch auch in seinem Change the loop-Prozess aus, denn es werden nicht nur Kunden angeschrieben oder angerufen, welche zu der Detraktoren-Gruppe gehören, sondern das übergeordnete Ziel ist es auch, die Promotoren zu kontaktieren und sich für ihr Feedback zu bedanken.

Dank der großen Anzahl an Kundenfeedbacks wurden eine Vielzahl von Initiativen gestartet, um Verbesserungen anzustoßen, und anhand des steigenden Net Promotor Scores ist ersichtlich, dass die Initiativen bei den Kunden angekommen und diese nun zufriedener sind.

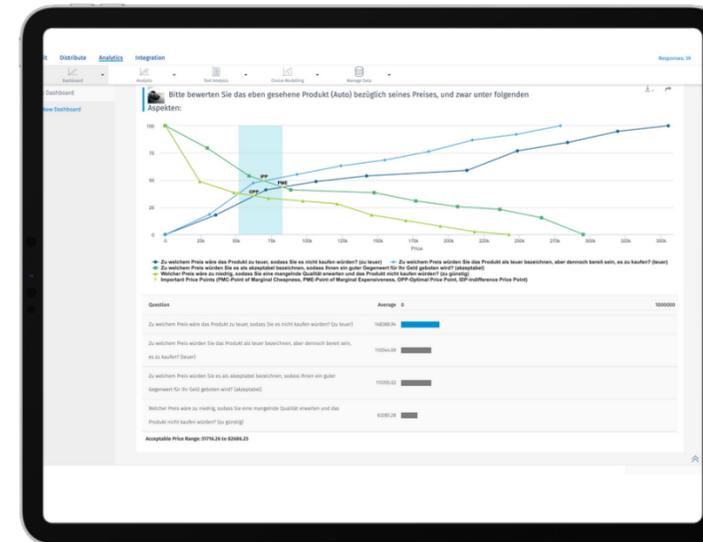


Überblick über die Lösungen von QuestionPro:

- Employee Experience Lösung
- 360° Feedback
- Pulse surveys
- Consulting
- Full Service
- Market Research & Customer
- Experience Solutions

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 Erlebnismangement, 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.de](http://www.questionpro.de)