

Presseinformation

München, den 04.12.2023

Neues ORGA-MAN Add-on „pulsechecks“

Wissen, was Kunden wollen – Smartes Tool zur (Kunden-) Pulsbefragung

Viele Stadtwerke und Energieversorger glauben zu wissen, was sich Kunden wünschen, oder wie es ihnen in/mit der aktuellen Kundenbeziehung geht. Doch die wenigsten Unternehmen fragen direkt nach. Groß angelegte Kundenzufriedenheitsanalysen sind oft aufwändig und werden nur alle paar Jahr durchgeführt. Ein zeitnahes Kundenfeedback ist so nicht möglich. In Anlehnung an die aus dem HR-Umfeld bekannten „Pulsbefragungen“ hat die Projekt: Unternehmensberatung GmbH mit „pulsechecks“ ein ORGA-MAN Add-on entwickelt, mit dem Stadtwerke und Energieversorger eigenständig, schnell und einfach Kundenfeedback einholen können.

„Der Köder muss dem Fisch und nicht dem Angler schmecken“ sagt Stefan Biesalski, Geschäftsführer der Projekt: Unternehmensberatung GmbH. „Anders gesagt: Wir sollten wissen, was Kunden möchten und uns dementsprechend aufstellen bzw. unser Angebot dahingehend ausrichten. Um Wissen zu erlangen, müssen wir die Beteiligten aktiv befragen“ führt Biesalski weiter aus.

Wer nicht fragt bleibt dumm

Um hier zu helfen, haben die Experten der Projekt: Unternehmensberatung GmbH das neue Add-on „pulsechecks“

entwickelt, was in Kombination mit dem „kontakttracker“ (www.kontakttracker.de) seine vollen Stärken ausspielt. Der Serviceagent im Kundencenter stellt im Zuge von persönlichen Kontakten nur wenige Fragen und kann auf diese Art und Weise Kunden und Interessenten den „Puls fühlen“. Die Unternehmen sind selbst in der Lage die entsprechenden Fragen zu verwalten. Diese werden dem Serviceagent systemseitig vor jedem neuen Kontakt vorgeblendet. Sollten Kunden oder Interessenten nicht teilnehmen wollen, so kann die Befragung jederzeit ausgesetzt werden. Mithilfe des Tools können Stadtwerke und Energieversorger wichtiges Feedback sammeln, um z.B. den Service zu optimieren, neue Produkte zu entwickeln oder jetzt im Zuge der anstehenden Jahresverbrauchsabrechnung wichtige Rückmeldungen einzuholen. Trotzdem raten die Experten von Projekt: auch weiterhin dazu Kundenzufriedenheitsbefragungen durchzuführen, um in regelmäßigen Abständen noch tiefer in die Kundenlandschaft und deren Struktur blicken zu können.

Schnell, einfach und unkompliziert

„Wichtig ist für uns das einfache, schnelle und unkomplizierte Einholen von Feedback im direkten Kundenkontakt. Ohne viel Vorbereitungs- und Rüstzeit“ macht Stefan Biesalski deutlich und berichtet weiter „Sicherlich wird nicht jeder Kunde bzw. jede Kundin teilnehmen wollen, aber es wird genug geben, die Interesse an einer Service- oder Produktverbesserung haben und somit auch gerne ein kurzes Feedback hinterlassen“.

„pulsechecks“ ist bewusst so konzipiert, dass es auf der direkten Interaktion von Kunde bzw. Interessent und Serviceagent aufsetzt. Natürlich könnten stattdessen Feedbackmails oder SMS versendet

werden, diese werden aber häufig ignoriert oder laufen ins Leere. Das Add-on „pulsechecks“ ist die optimale Ergänzung zum „kontakttracker“, kann aber auch stand-alone eingesetzt werden. „Wir möchten mit diesem kleinen Tool helfen, die Kunden- und Interessentenlandschaft besser zu verstehen. Denn wer nicht fragt bleibt dumm“ betont Stefan Biesalski.

Über die Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Die Projekt: Unternehmensberatung GmbH (www.projektdp.de) ist seit über 13 Jahren auf dem Markt der Energie- und Wasserwirtschaft aktiv und fokussiert sich schwerpunktmäßig auf KMU. Die Beratungsschwerpunkte liegen in der Organisationsentwicklung, der digitalen Transformation und der projekthaften Umsetzungsbegleitung. Flankiert werden diese Geschäftsfelder von einem prozessorientierten Ansatz, der speziell auf Energieversorger zugeschnitten ist und von passgenauen Change-Management Maßnahmen ergänzt wird. Zum Portfolio der Projekt: Unternehmensberatung GmbH gehört auch der digitale Organisationsmanager „ORGA-MAN“ (www.orga-man.de). Die als Cloudlösung angebotene modulare Software unterstützt Stadtwerke und KMU der Versorgungswirtschaft bei der Prozessorganisation, dem Projekt-, dem Vertrags- und dem Kundenkontaktmanagement (www.kontakttracker.de).

Weitere Informationen:

Projekt: Unternehmensberatung GmbH

Stefan Biesalski (GF)

Landwehrstraße 61, 80336 München

Tel: 089 4111 23 406

info@projektdp.de

www.projektdp.de