



GEBEN SIE IHREM KUNDEN EINE STIMME!

Kundenzufriedenheitsbefragung mit IVR

Mit Interactive-Voice-Response ist eine automatisierte Datenerhebung möglich. Bei einer IVR-Befragung entfällt der Einsatz von Interviewern. Die Fragen werden vorab aufgezeichnet und über ein Sprachdialogsystem automatisiert abgefragt. Die Beantwortung erfolgt über die Tasteneingabe des Telefons.

Weniger als 30 Sekunden dauert eine typische IVR-Befragung mit 2 Fragen.

-  Skalenfragen mit Werten von 1 bis 6
-  Antwort per Tasteneingabe des Telefons
-  Hunderte Interviews gleichzeitig möglich
-  Bis zu 10 Fragen
-  Ja-/Nein-Fragen
-  Der Einsatz von Interviewern entfällt

Die erhobenen Daten werden in den gängigen Datenformaten bereitgestellt. Alternativ kann die Datenauswertung live über ein Dashboard zur Verfügung gestellt werden.

Anwendungsbeispiel für eine IVR-Befragung: Kundenzufriedenheitsbefragung

Leiten Sie Ihre Kunden nach dem Gespräch mit Ihrem Vertriebs- oder Servicemitarbeiter zu unserem IVR-Befragungssystem weiter. Via Sprachaufzeichnung wird der Kunde nach dessen Zufriedenheit mit dem eben geführten Gespräch mit Ihrem Mitarbeiter gefragt. Mit dem Tastenfeld seines Telefons gibt der Kunde seine Bewertung ab.

Wenn Sie verschiedene Standorte auswerten möchten, stellen wir Ihnen für jeden Ihrer Standorte, eine separate IVR-Rufnummer zur Verfügung. So können Sie die einzelnen Standorte in ihrer Bewertung vergleichen.

Befragungsszenarien:

Gesamtzufriedenheit mit dem Servicegespräch. Bewertung einzelner Qualitätsaspekte, z. B. Freundlichkeit, Kompetenz, Verständlichkeit des Mitarbeiters, Wartezeit bis zur Anrufannahme, Gesprächsdauer und -ergebnis.