

B2B International
a gyro: company

FALLSTUDIE:

Studie zur B2B Kundenzufriedenheit

Ermittlung der Problempunkte im Kaufvorgang von Energie- und Rohstoffanalysen

Die Herausforderung:

Unser Kunde, ein Anbieter von Energie- und Rohstoffinformationen, hatte mehrere Jahre lang ein globales CX-Programm durchgeführt und wollte das vorhandene Programm/den Fragebogen aktualisieren um noch bessere Insights zu gewinnen. Das Ziel stand zunächst darin, herauszufinden, wie ein erstklassiges Unternehmen in der Branche agieren würde. So sollten realistische Benchmarks entwickelt werden, um die Leistung des Kunden zu bewerten. Auf Basis dieser Bewertung sollten im letzten Schritt Handlungsmaßnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit entwickelt werden.

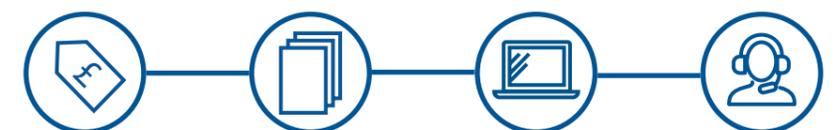
Die Lösung:

Wir führten eine Onlineumfrage mit einem komplett neu überarbeiteten Fragebogen durch. Mehrere hundert Kunden nahmen an der Onlineumfrage teil. Ein paar Teilnehmer wurden darüber hinaus telefonisch kontaktiert, um durch offene Antworten in Bezug auf die spezifischen Gründe für Bewertungen bessere Einblicke zu gewinnen und detailliertere umsetzbare Rückmeldungen von Kunden zu den erforderlichen Änderungen zu erhalten.



Die Erkenntnis:

Die Studie zeigte einige deutliche Problemstellen innerhalb der Customer Journey auf. Vor allem die Preis- und Angebotsstruktur des Anbieters und die Nutzerfreundlichkeit der Website wurden als problematisch empfunden. Dementsprechend entwickelten wir eine Reihe verschiedener Angebotskonzepte und einen Maßnahmenplan für die Verbesserung der Website.



Die Studie zeigte auch, dass sich der Anbieter bisher zu stark auf große Unternehmen und Key Accounts konzentrierte und den restlichen Kunden zu wenig Beachtung schenkte. Wir empfahlen unserem Kunden, sich auch auf die mittelgroßen Kunden zu konzentrieren, die bereit wären, für zusätzliche Dienstleistungen zu bezahlen, wenn sie darüber besser informiert würden.