

Motivation Kundenzufriedenheit

Ergebnisse der ersten purtel.com Umfrage

München – „*Die Menschen hinter der Marke und die gefühlte Nähe*“ das gefällt den Kunden der purtel.com mit am besten. Das ergab eine Umfrage, die das Unternehmen Anfang Mai unter seinen Kunden vornahm. Mit einem sehr guten Rücklauf von 47,37 % mit 1.497 Antworten übertraf das Ergebnis bei Weitem die Erwartungen. Mit fast 80% Zufriedenheit bewerteten die Befragten die Stabilität, Qualität und den Support der purtel.com. in einem guten Bereich. Sehr gute Beurteilungen gab es bei der hohen Kompetenz der Mitarbeiter, das große persönliche Engagement und den persönlichen Kontakt. Die große Flexibilität, die kurzen Entscheidungswege und der tolle Support, machen die purtel.com als Partner auf Augenhöhe für ihre Kunden aus, dem erklärten Ziel der purtel.com. Kurzum, die purtel.com wird als verlässlicher Partner geschätzt.

Modernisieren und stabilisieren

Durch den ständigen, direkten Kontakt steht purtel.com immer schon im Dialog mit ihren Kunden und nimmt erhaltenes Feedback als Grundlage für ständige Verbesserungen. So befindet sich purtel.com bereits in den Umsetzungen für moderne Portale und noch mehr Stabilität der Dienste. Durch die Inbetriebnahme einer neuen, leistungsfähigen Plattform sichert das Unternehmen zukunftsfähige Leistungen zu. „Wir sind auf einem guten Weg“, stellt Geschäftsführer, Markus v. Voss fest. „Durch die Modernisierungen gehen wir auf die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden ein. Hohe Investitionen in neue Systeme sowie in die Erweiterung bestehender Plattformen in der eigenen PoP-Infrastruktur bilden die Grundlage für das Kundenwachstum und ihrer Zufriedenheit Der Dienstleistungsgedanke steht für uns an erster Stelle!“

Hoher Informationsbedarf

Mit der Kundenkommunikation sind insgesamt über 80 % zufrieden. Bei genauer Nachfrage wünschen sich allerdings knapp 30 % mehr Informationen zu Änderungen und Neuerungen. Mit noch mehr Transparenz und aktiver Informationspolitik wird purtel.com die Zufriedenheit auch in diesem Bereich weiter steigern. Neben den gewohnten Kommunikationswegen über Ankündigungslisten wird auch ein Kunden-Newsletter mit aktuellen Informationen zum Unternehmen und der Branche das Angebot erweitern.

Auf IPTV liegt das höchste Interesse

Die Frage nach dem Interesse an weiteren Diensten beantworteten 50 % der Teilnehmer mit ja. Über 72,2 % stimmten dabei für purTV und 33,3 % für die WBCI-Vorabstimmungsplattform. Konsequenz hat die purtel.com an der Entwicklung eines leistungsfähigen TV-Angebotes gearbeitet und das Angebot

immer weiter optimiert. Mit der Veröffentlichung der SmartTV-App, die durch eine brillante grafische Gestaltung besticht, wird eine enorme Reichweite und Schnelligkeit in der Distribution erreicht. Für WBCI wird es in Kürze einen Leitfaden geben, der einen umfassenden Überblick über die Möglichkeiten der elektronischen Schnittstelle und deren Implementierung bietet.

Persönlicher Kontakt und Schulungen

Am wichtigsten ist den Umfrage-Teilnehmern der persönliche Kontakt in Form von Besuchen (75,01 %), gefolgt von Workshops (68,98 %) und Mandantentagen (67,85 %). Bei der Frage nach den wichtigsten Schulungsformaten antworteten 92 % mit Online-Schulungen, gefolgt von Einzel- oder Gemeinschaftsschulungen vor Ort (jeweils 24 %). Damit bestätigen die Teilnehmer den schon seit Jahren praktizierten Weg des Unternehmens und der Mitarbeiter.

Interne Analyse

Bei einer ausführlichen Vorstellung des Umfrageergebnisses wurden alle Mitarbeiter in die Analyse mit einbezogen. Zudem wurden im Anschluss bereits eingeleitete Optimierungsmaßnahmen und neue Ansätze zur weiteren Steigerung der Kundenzufriedenheit vorgestellt. „Kundenzufriedenheit ist kein Service, sondern eine Einstellung“, bekräftigt Markus v. Voss abschließend. „In unserer Arbeit liegt unser Fokus genau darauf, das ist unsere tägliche Motivation!“

Die purtel.com GmbH ist der führende 3-Play Anbieter im Bereich der IP-White-Label-Plattformen. Alle drei Kerndienste – Telefonie, Internet-Service-Providing und IP-Fernsehen – werden aus einer Hand angeboten. An derzeit sieben in Deutschland verteilten PoPs (Point of Presence) werden die Dienste übergeben. Die Purtel.com wurde 2004 gegründet und verfügt über tiefgehendes Wissen und Erfahrungen aus dem Netzbetrieb, RZ-Betrieb, IP-Diensten, CRM-Systeme und ihre Integration in



dynamische Prozesse, wie die der Telefonie und deren Abrechnung. Die Purtel.com ist ein „Partner zum Anpassen“ und strebt langjährige Geschäftsbeziehungen an. Kunden der Purtel.com werden so selber zu zuverlässigen Endkunden-Service-Providern. Mehr Informationen zu Purtel.com: <https://www.purtel.com>

Pressekontakt

Purtel.com GmbH

Marlene Blenk

Tel. +4989-200077160

Mobil. +49160-97606654

E-Mail: mb@purtel.com

Fotos und andere Informationen: <https://www.purtel.com>