

Durchgeführt in Zusammenarbeit mit Buro Improof

Zeitraum: April-Mai 2022

582 Kunden haben an der Umfrage teilgenommen

Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit der Dienstleistung von Portbase?



Empfehlung

Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Portbase jemandem empfehlen würden, der den gleichen Job hat wie Sie?



Qualität Dienstleistung

Was macht zufrieden?

Benutzerfreundlichkeit (bestimmte Dienste)

Unterstützung durch Kundendienst

Was kann verbessert werden?

Prozess des Anschließens

Größere Datenabdeckung

Erreichbarkeit und Unterstützung, wenn Hilfe benötigt wird

Mehr Benutzerfreundlichkeit (bestimmte Dienste)

Loginprozess

Hilfe bei Störungen

Los gehts!

Konkretes Feedback und Hinweise aus dieser Umfrage greifen wir auf, um unsere Dienstleistung zu verbessern. Die ersten Themen, mit denen wir uns befassen:

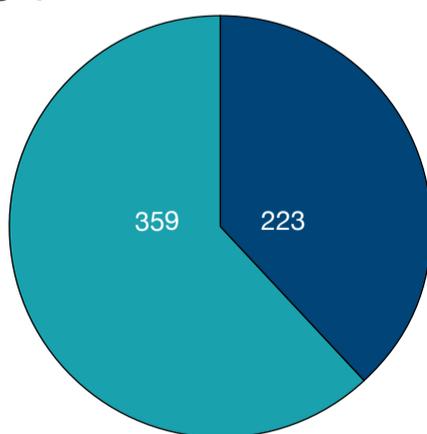
Wir haben ein Projekt begonnen, um den Prozess des Anschließens zu vereinfachen. Unser Kundendienst-Team ist dabei, seine Prozesse zu optimieren, um so den verschiedenen Bedürfnissen nach Support besser gerecht zu werden.

In den Domänen Ankunft Schiff und Hinterland werden (zusätzliche) Kapazitäten für mehr Fokus auf Benutzerfreundlichkeit eingeplant.

Außerdem sehen unsere Kunden Verbesserungsbedarf im Bereich der Beendigung von Sessions und bei Störungen; in der nächsten Zeit werden wir diese speziellen Gebiete genauer unter die Lupe nehmen.

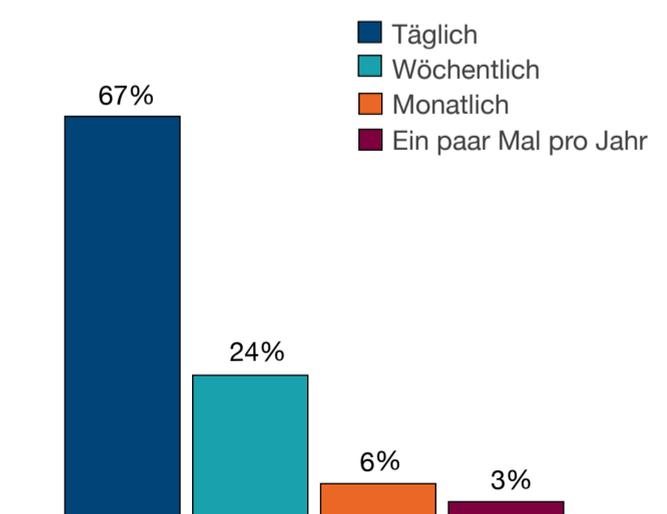
Profil Teilnehmer

Rolle



■ Manager
■ PCS-Nutzer

Nutzung Dienste



Schlussbemerkung

Einmal im Jahr bitten wir unsere Kunden in größerem Umfang, uns ihre Erfahrungen mit Portbase mitzuteilen. Wir danken allen Personen, die an dieser Umfrage teilgenommen haben. Jedes Feedback ist für uns wertvoll und bietet uns die Chance, unsere Dienstleistung zu verbessern.

Diese Infografik bietet ein umfassendes Bild der Ergebnisse aus dieser Kundenumfrage. So identifizieren wir Themen, die (zusätzliche) Aufmerksamkeit benötigen. Das Customer Experience Team (CX-Team) von Portbase macht sich mit den erhaltenen Einblicken an die Arbeit. Mithilfe einer speziellen CX-Roadmap wird die Planung und Umsetzung konkreter Maßnahmen überwacht.