

Durchgeführt in Zusammenarbeit mit Buro Improof

Zeitraum: April-Mai 2022

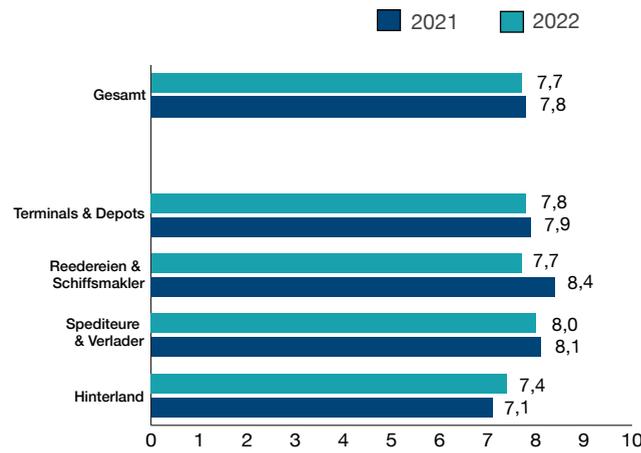
582 Kunden haben an der Umfrage teilgenommen

Allgemeine Zufriedenheit

In unserer jährlichen Kundenbefragung lag der Schwerpunkt größtenteils auf der operativen Seite von Portbase: unsere Dienste und unsere Dienstleistung. Außerdem wurde Input gesammelt, um die Wünsche und Prioritäten der Marktparteien zu ermitteln. Im Juni dieses Jahres wurden die Ergebnisse während der Kunden-Panel-Sitzungen besprochen.

Portbase legt großen Wert auf den Input von Kunden. Jedes Feedback ist für uns wertvoll und bietet uns die Chance, unsere Dienstleistung zu verbessern. Wir danken allen Personen, die an dieser Umfrage teilgenommen haben.

Diese Infografik enthält die wichtigsten Punkte aus der Befragung, auf deren Grundlage wir Verbesserungen umsetzen können.



Erläuterung

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zufriedenheit etwas gesunken. Vor allem im Hinterland ist man hinsichtlich der Dienstleistung kritischer als in anderen Bereichen (obwohl hier eine Verbesserung gegenüber früheren Jahren zu beobachten ist).

Erfahrung Dienste und Dienstleistung

Bewertung von Prozessen und Kontakten

Kunden haben zu verschiedenen Gelegenheiten Kontakt mit Portbase und erleben unsere Dienstleistung. Dies wird folgendermaßen wahrgenommen:



Verbesserungen

Anschließen

Von der Anmeldung als Kunde und dem Anschluss an einen neuen Dienst bis hin zum Login. Kunden sehen dies kritischer als in der Vergangenheit. Portbase ist dabei, das Ganze weitgehend zu vereinfachen.

Nutzung der Dienste

Bewertung der Dienstenutzung. Im Großen und Ganzen wird die Nutzung positiv gesehen, obwohl es bei den Kundengruppen ein paar Unterschiede gibt. Für die Hinterland-Dienste und den Dienst Ankunft Schiff plant Portbase (zusätzliche) Kapazitäten, um die Nutzerfreundlichkeit zu verbessern.

Kundendienst und Umgang mit Beschwerden

Von Nutzerfragen bis zum Umgang mit Beschwerden. Das Kundendienstteam ergreift Maßnahmen, um besser auf die vielen unterschiedlichen Support-Bedürfnisse eingehen zu können.

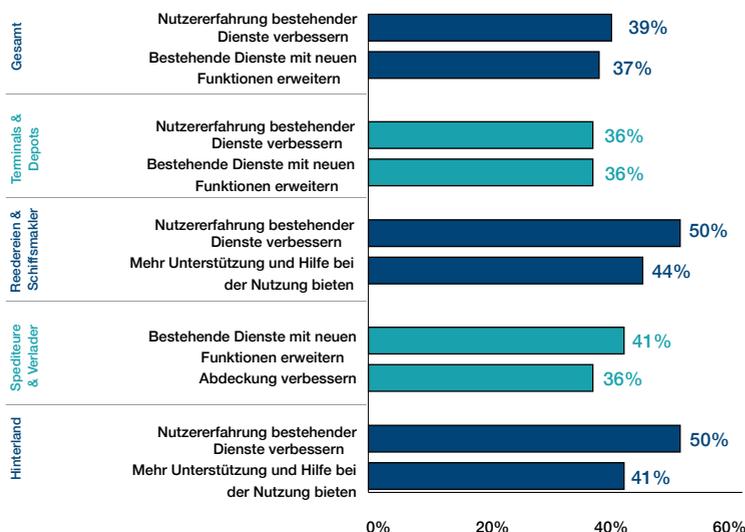
Störungen

Insbesondere Beendigungen von Sitzungen und Hilfe bei Störungen erfordern Aufmerksamkeit. Diese speziellen Punkte werden in der kommenden Zeit genauer untersucht.

Prioritäten

Worauf sollte Portbase 2023 seine Energie konzentrieren?

(die Top 2 der gewählten Antworten je Kundengruppe)



Die Community und Prioritäten

Von, für und durch die Community

In den Kundenpanels von Portbase ist für jede Zielgruppe eine breite Delegation von Kunden und ihren Branchenorganisationen vertreten. Die Ergebnisse dieser Umfrage dienen auch als Grundlage für die Festlegung der gewünschten Aktivitäten und Prioritäten.

Die richtigen Prioritäten auswählen

In einem Auswahlménü haben Manager mitgeteilt, wo Prioritäten gesetzt werden sollten. Dies wird von speziellen Schwerpunkten ergänzt, die Portbase von Nutzern mitgeteilt bekommen hat.

Community

Portbase kann gegenüber seiner Community besser zeigen, wie Kunden vertreten werden, wie dem Markt zugehört und woran gearbeitet wird.

