

KUNDENERFAHRUNGSSUMFRAGE 2026

Durchgeführt in Zusammenarbeit mit Buro Improof
Zeitraum: April–Mai 2026

Gemeinsam bestimmen wir die Richtung

Wir befragen Kunden regelmäßig zu ihren Erfahrungen – jährlich umfassend und auch während der Entwicklung von Services. So richten wir unsere Dienstleistungen bestmöglich an den Bedürfnissen der Community aus. Feedback ist ein wichtiger Treiber für Verbesserungen.

343



teilnehmende Kunden



Zufriedenheit

Durchschnittliche Zufriedenheit mit Portbase

+35



Net Promoter Score

Begeisterte Nutzer (Score 9–10):	48
Neutrale Nutzer (Score 7–8):	38
Kritische Nutzer (Score 0–6):	13
NPS-Score (48 minus 13):	35



Customer Effort Score

Durchschnittliche Benutzerfreundlichkeit der Services

Das läuft gut

- Benutzerfreundlichkeit der Services
- Unterstützung beim Start mit neuen Services
- Zuverlässige, übersichtliche Plattform

Hier besteht Handlungsbedarf

- Klarheit von Fehlermeldungen
- Lösungen durch den Support
- Informationen bei Störungen

Darauf legen wir den Fokus

• Reibungslosere Nutzung der Services

Die Dauer der PCS-Sitzungen wird von 60 auf 120 Minuten verlängert. Zudem wird verstärkt auf die Klarheit von Fehlermeldungen geachtet.

• Mehr Möglichkeiten im Support

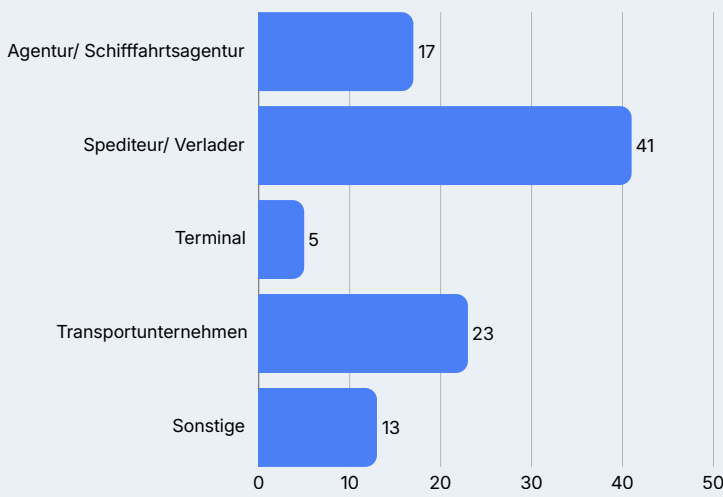
Dank neuer Tools im Customer Service können Nutzer nun selbst angeben, ob ihre Anfrage beantwortet wurde und das Ticket schließen. Zudem wird es bald möglich sein, über ein Formular auf der Support-Website Fragen an unsere Mitarbeitenden zu stellen.

• Informationen bei Störungen

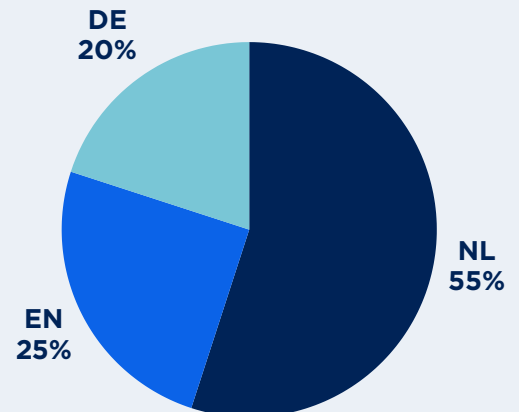
Portbase überwacht die Leistung der Services und ihrer Systemverknüpfungen. Durch automatische Erkennung werden Störungen oder Verzögerungen in der Kette schneller erkannt. Die verschiedenen Entwicklungsteams arbeiten nach ihrer eigenen Planung.

Informationen zu den Teilnehmerprofilen

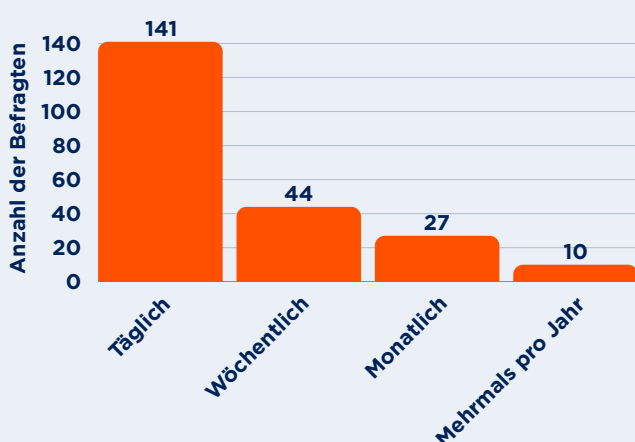
KUNDENROLLE



SPRACHE



NUTZUNGSHÄUFIGKEIT



NUTZUNGSDAUER

- <2 Monate
- 2 Mte - 1 Jahre
- 1-3 Jahre
- >3 Jahre

Zahlen geben die Anzahl der Befragten an

