



Unternehmen	DHL
Branche	Logistik
Befragung	Kundenbefragung

Unternehmen

Die Marke DHL umfasst das nationale und internationale Paket- und Expressgeschäft sowie die Logistik des Konzerns Deutsche Post World Net.

Mit der DHL PACKSTATION können Menschen rund um die Uhr Pakete über einen Paketautomaten aufgeben und abholen. Deutschlandweit gibt es 700 Packstationen und über 450.000 registrierte Kunden. Jährlich findet eine Kundenbefragung statt, um die Kundenzufriedenheit zu messen und Optimierungspotentiale zu identifizieren.



Zielsetzung

- ✓ Messung der Kundenzufriedenheit mit den Packstationen
- ✓ Identifizierung von Weiterentwicklungsmöglichkeiten

Lösung

- ✓ 2ask ist so übersichtlich aufgebaut, dass auch komplexere Fragebögen mit Filterführung schnell, einfach und intuitiv erstellt werden können.
- ✓ Die automatisierte Teilnehmereinladung, die real-time Statistiken und der Datenexport sind ebenfalls von großem Wert, um Marktforschungsprojekte schnell und effizient abwickeln zu können.
- ✓ Dies ermöglicht auch kleinere ad-hoc Befragungen, die aus Zeit- und Kostengründen mit einem Institut nicht möglich wären.

Nutzen

- ✓ Die Durchführungszeit von Befragungen (von der Konzeption bis zur Auswertung) ist bei 2ask sehr gering. Auf diese Weise können im Produktmanagement Ergebnisse schnell genutzt werden.

Statement

„2ask ist eine wirkliche Hilfe für die effiziente Durchführung von Online-Befragungen.“

