

## Qtic – White Paper Customer Satisfaction Monitor (CSM)

Kunden sind das wahre Vermögen eines Unternehmens, Besucher die Existenzberechtigung von Institutionen wie Museen, Kultureinrichtungen und Veranstaltungen. Gäste das erste Ziel der Gastronomie und Hotellerie. Sind die Besucher, Kunden und Gäste zufrieden, bildet sich Kundenloyalität. Das ist der Wert, der Wachstum schafft. Und zu wissen, was die Kunden wirklich denken, ist eine Schlüsselaufgabe des Customer Experience Management (CEM). Qtics Methode ist erprobt und perfektioniert. Die Resultate sind übersichtlich als Einzellösung, sie können im Qtic Dashboard präsentiert werden.

Qtic findet mit dem CSM heraus, wie zufrieden die Kunden sind. Ob ihre Erwartung erfüllt oder übertroffen wurde. Oder ob es hakt. Die Kundenzufriedenheits-Marktforschung findet sofort statt – im „Moment of Truth“. Direkt nach dem Erleben. Die Auswertungen finden in



Kundenzufriedenheit im Filialvergleich mit Trendbarometer und Index

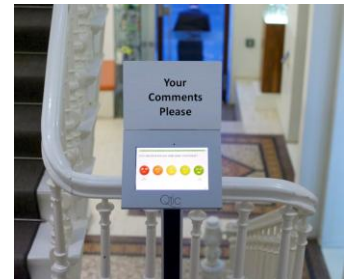
Echtzeit statt – damit sind Handlungsoptionen sofort offen. Qtic geht in die Tiefe. Kunden, Besucher und Gäste können mit einem Fingerdruck ihr Gesamttempfinden äußern oder mit Expertenfragebögen ins Detail gehen und Kommentare, Hinweise und Empfehlungen hinterlassen. Auf diese Weise erfährt der Betreiber im geschützten Online-Report wesentlich mehr über seinen Betrieb als durch Beobachtungen, zeitversetzte Befragungen per Post oder Online oder durch externe Marktforschung. Sind Kunden unzufrieden, können sie

das über den CSM sofort kommunizieren. Schwierig kontrollierbare, öffentliche Internet-Einträge in Foren unterbleiben. Zudem ist die Qtic Methode nicht nur viel aussagefähiger sondern auch wesentlich günstiger. Sie macht sich bezahlt. Sie führt zu echten

Verbesserungen. Das Qualitätsbewusstsein der Mitarbeiter steigt, denn das sofortige Feedback belohnt den Einsatz.



Typische CSM Einheit

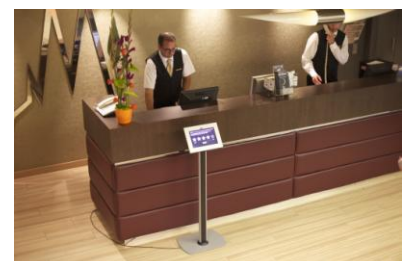


Mobiler Qtic Customer Satisfaction Monitor – frei aufgestellt, drahtlos verbunden

Ein CSM besteht aus diesen Komponenten

- Professionelles Touch Screen Display (1920 x 1080)
- Gerät mit Auto-Start und gegen unbefugte Software-Nutzung gesichert
- WLAN, Bluetooth, Ethernet oder GSM Netzverbindung
- Vandalismus-sicheres Gehäuse – frei stehend, Tisch- oder Wandmontage
- Programmierbares Erscheinungsbild (z.B. Smiley, Sterne, Regler)
- Programmierbarer Experten-Fragenkatalog
- Textfelder für Kommentare
- Serverzugriff mit Application Programming Interface (API) und eigenen Auswertungsprogrammen
- Ergebnispräsentation im Browser, auch als Web-Browser App

Qtic CSM Systeme werden fix und fertig individualisiert übergeben. Sind in größeren Organisationen, Filial- und Franchiseunternehmen Auswertungen vor Ort nur auf Zeit geplant, können die von Qtic gemieteten Anlagen einfach zwischen einzelnen Betrieben, Etagen und Standorten rotieren.



CSM im Hotel

**Anwender der Customer Satisfaction Monitore, die Qtic einsetzt (Auszug)**

CSM in etliche Museen, bei Ärzten, im Textileinzelhandel, bei Warenhäusern, in Baumärkten, Tankstellen, Banken, Hotels und bei Systemgastronomen . . .

04/2014



Waren Sie zufrieden ? Gleich mit der  
Rechnung die Meinung