



## Stetige Optimierung des Customer Service mithilfe von Kundenfeedbacks.

Die Witt-Gruppe ist ein international tätiges Omni-Channel Versandunternehmen und spezialisiert auf den Verkauf von Damenbekleidung für Frauen ab 50. Zur Witt-Gruppe zählen 21,6 Millionen Kund\*innen, 11 Marken und 23 Online-Shops, die in 10 verschiedenen Ländern tätig sind.

Die Begeisterung der eigenen Kund\*innen ist Leitbild und maßgeblicher Erfolgsgarant der Witt-Gruppe. Um das zu gewährleisten, ist der direkte Kontakt zu den Kund\*innen besonders wichtig. Der Customer Service der Witt-Gruppe nimmt hierbei eine relevante Rolle ein. Pro Jahr werden in der Witt-Gruppe ca. 16 Mio. Kontakte durch den internen Customer Service und angeschlossene Dienstleister bearbeitet.

Um den Customer Service und damit auch die Qualitätsperformance der externen Dienstleister stetig zu optimieren und diese auf die Kundenwünsche auszurichten, nutzt die Witt-Gruppe die automatisierte Kundenbefragung von Cogitaris. Damit werden Entwicklungen tagesaktuell in einem interaktiven Online-Dashboard abgebildet, sodass kurzfristig auf Kundenwünsche reagiert werden kann. Auch die Instruktion der Dienstleister sowie das Briefing des Managements erfolgt durch automatisierte Berichte.

# Customer Experience Management

## Case Studies



### Die Herausforderung

**Die Witt-Gruppe erhält täglich eine Vielzahl an Kundenfeedbacks, die tagesaktuell und effizient analysiert werden sollen, um daraus Optimierungen abzuleiten.**

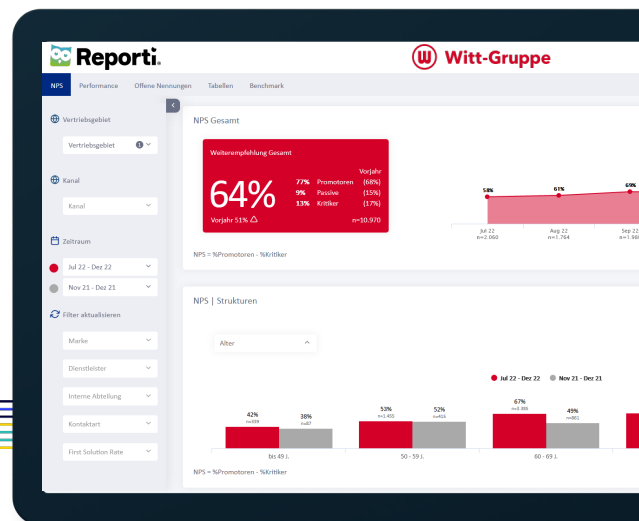
Die Sicherstellung der Servicequalität ist essenzieller Bestandteil des Unternehmenserfolgs und trägt einen großen Beitrag zur Erreichung der Geschäftsziele bei.

Da die Witt-Gruppe im Bereich Customer Service mit externen Dienstleistern zusammenarbeitet, wurde ein automatisiertes Tool gesucht, welches die Performance der externen Dienstleister schnell und einfach sichtbar macht, um daraus Verbesserungspotentiale auf verschiedenen Ebenen abzuleiten.

Als langjähriger Partner im Bereich der digitalen Marktforschung sollte Cogitaris für die Witt-Gruppe ein vollautomatisiertes Feedbacksystem mit folgenden Funktionen und Eigenschaften aufbauen:

- **Ein vollautomatisches Feedbacksystem**, das unbegrenzt viele Online-Umfragen zuverlässig durchführt und verarbeitet. Jede Kund\*in soll die Möglichkeit bekommen, ihre Meinung schnell und einfach der Witt-Gruppe mitzuteilen. Die Kundenfeedbacks sollen automatisch verarbeitet und in ein Online-Dashboard übertragen werden.

- **Ein digitales und interaktives Reporting-Dashboard**, auf das von überall und jederzeit zugegriffen werden kann.
- **Umfangreiche Analysemöglichkeiten** auf strategischer und operativer Ebene, um den Dienstleistern tagesaktuell wertvolle Insights zur Optimierung der Servicequalität zu geben und zusätzlich ein Benchmarking aller Dienstleister zu ermöglichen.
- **Die automatisierte Generierung von Berichten** zur Instruktion von Dienstleistern und zum Briefing des Managements. Mittels interaktiver Filter können Berichte schnell und präzise für jede gewünschte Subgruppe generiert werden.



# Customer Experience Management

## Case Studies



### Die Lösung

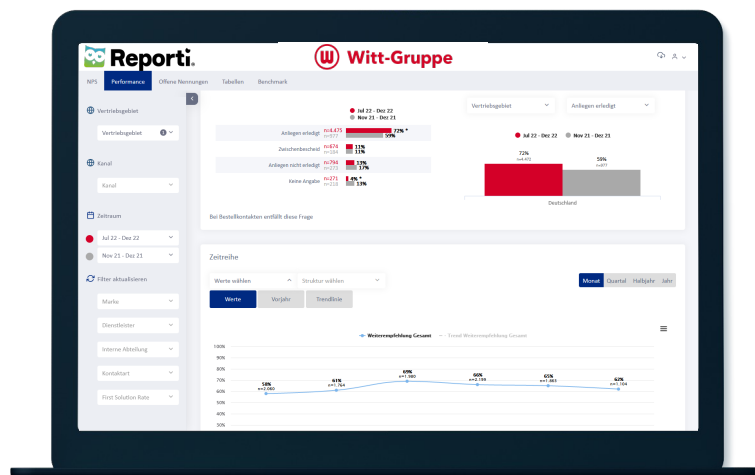
## Ein Dienstleister-Qualitäts-Monitoring, das Kundenbefragungen automatisch durchführt und die Ergebnisse tagesaktuell im interaktiven Dashboard Reporti® zur Verfügung stellt.

Drei Tage nach jedem Gespräch mit dem Kundenservice erhalten die Kund\*innen der Witt-Gruppe automatisch eine Einladung zur Umfrage, um das Gespräch zu bewerten. Die Feedbacks werden anonym und automatisiert in das interaktive Dashboard Reporti übertragen und stehen hier tagesaktuell zur Verfügung.

Insgesamt wird die Befragung in sechs Sprachen und sechs Ländern durchgeführt. Dabei werden sowohl die telefonischen als auch die E-Mail-Konversationen berücksichtigt und bewertet.

Die Ergebnisse werden in regelmäßigen Abständen direkt aus dem Dashboard heraus als PPTX-Report exportiert, kommentiert und an die Dienstleister weitergeleitet. Jeder Dienstleister erhält so seinen individuellen Bericht mit den entsprechenden Performance-Werten und Optimierungsvorschlägen.

Mithilfe dieser wertvollen Kundenfeedbacks erhält die Witt-Gruppe kontinuierlich und tagesaktuell umfassende Insights über die Service-Leistungen und Performancequalität der Dienstleister und kann so relevante Themen schnell und einfach identifizieren und gegebenenfalls nötige Schulungsmaßnahmen ableiten.



✓ **Vollautomatisiertes, digitales Feedbacksystem** von der Befragung bis zum Ergebnis-Dashboard

✓ **Intuitive Bedienung** und umfangreiche Analyse-möglichkeiten im interaktiven Dashboard

✓ **Tagesaktuelle Ergebnisse**, auf die jederzeit und von überall zugegriffen werden kann

✓ **Dienstleisterspezifische Reports** auf Knopfdruck zur individuellen Maßnahmenplanung

# Customer Experience Management

## Case Studies



### Das Ergebnis

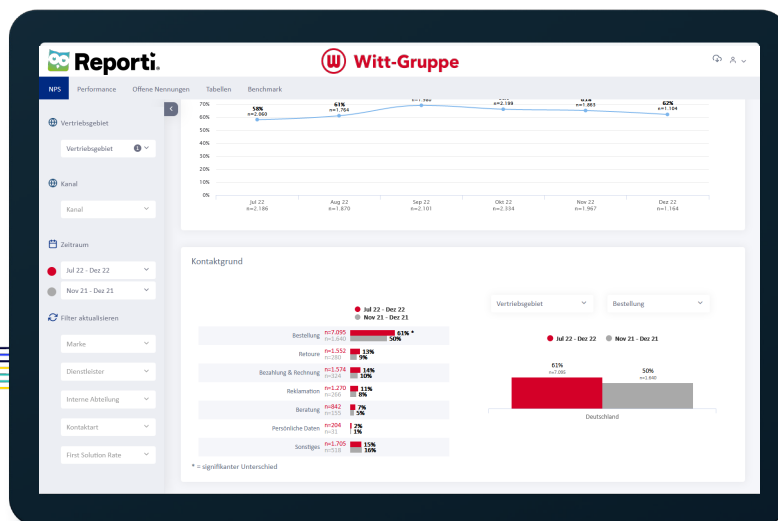
## Die Witt-Gruppe kennt die Stärken und Schwächen ihrer Dienstleister im Customer Service und das tagesaktuell.

Die Witt-Gruppe ist mit dem vollautomatisierten System in der Lage, Entwicklungen, Trends und Leistungen auf tagesaktueller Grundlage zu analysieren und auf Basis der Insights die Qualität der externen Dienstleister stetig zu verbessern.

Die transparente Darstellung der Ergebnisse erfolgt über das Cogitaris UX-First Dashboard Reporti. Das Dashboard bietet umfangreiche Analysemöglichkeiten, welche durch ideal aufbereitete Diagramme eine klare und transparente Übersicht über die Dienstleisterperformance bieten.

Der Einsatz der Customer Service-Dienstleister Benchmark hat bereits innerhalb kurzer Zeit erste spürbare Ergebnisse gezeigt. Nach den ersten sechs Monaten verbesserte sich der durchschnittliche Net-Promotor-Score (NPS) der externen Dienstleister deutlich. Dies spiegelt die gesteigerte Customer Service-Qualität wider.

Die Witt-Gruppe kennt nun die Stärken und Schwächen ihrer Dienstleister und kann so den Schulungsbedarf der Dienstleister auf Tagesbasis steuern und so die Servicequalität optimieren.





**„Seit dem Einsatz des Dienstleister-Qualitäts-Monitoring von Cogitaris stehen mir detailliertere Informationen zur Steigerung der Customer-Service-Qualität zur Verfügung, wodurch wir direkten Einfluss auf die Kundenzufriedenheit und somit auf den Umsatz der Witt-Gruppe haben.“**

**Alexander Buchner**  
Projektmanager Customer Service bei der  
Witt-Gruppe (Josef Witt GmbH)

**Customer Experience  
Management**

[www.cogitaris.de](http://www.cogitaris.de)