

## ISS holt mit Netigate Feedback direkt am Point of Sale

„Netigate hilft uns dabei, schnell eine Informationsbasis zu schaffen und kundenorientierte Entscheidungen zu treffen.“



Andreas Kraus, Marketing Manager, ISS Facility Services GmbH

ISS wurde 1901 in Kopenhagen gegründet und hat sich zu einem der weltweit führenden Unternehmen für Facility Services entwickelt. Das Unternehmen bietet ein breites Spektrum an Gebäudedienstleistungen wie Reinigung, Catering, Security, Property- (Technisches Gebäudemanagement) und Support Services. ISS hat weltweit mehr als 530.000 Mitarbeiter (davon über 9.900 in Deutschland) und Niederlassungen in mehr als 50 Ländern. Die deutsche Hauptverwaltung befindet sich in Düsseldorf.

### Tablet-Umfrage zur Bewertung des Restaurantbesuchs

ISS Deutschland führt mit Netigate Befragungen im gesamten Unternehmen durch. Das Tool kommt dabei sowohl bei internen Befragungen, beispielsweise bei Mitarbeiterbefragungen, um Feedback zu Workshops oder Events einzuholen, als auch extern bei Kundenbefragungen zum Einsatz.

ISS Catering suchte nach einer Möglichkeit, unmittelbares Feedback direkt und kontinuierlich am Point of Sale selbst einzuholen. Dabei sollte den Restaurantgästen die Teilnahme so einfach wie möglich gemacht werden. Die Lösung ist eine mit Netigate über stationär platzierte Tablets durchgeführte Kurzbefragung: Die Geräte sind in den Restaurants gut sichtbar an der Kasse oder am Ausgang aufgestellt und die Besucher geben ihre Antwort auf die Frage „Wie hat Ihnen der heutige Besuch gefallen?“ über einen einzigen Klick auf das entsprechende Smiley ab.



Zur Auswahl stehen je ein grünes (positiv), gelbes (neutral) und rotes (negativ) Emoticon. Für Andreas Kraus, Marketing Manager bei ISS, ist die Smiley-Befragung ein Stimmungsbarometer, um schnell und gezielt Maßnahmen einzuleiten.

„Die Gäste können schnell und unkompliziert im Vorbeigehen ihre Bewertung abgeben. Dies führt zu einem hohen Rücklauf und verschafft uns einen unmittelbaren Eindruck des Kundenerlebnisses.“

### Individualisierte Präsentationen mit erweitertem PowerPoint-Export

Netigate bietet für Andreas Kraus nicht nur umfassende Möglichkeiten Feedback einzuholen, sondern eignet sich auch hervorragend, um die Ergebnisse zu analysieren und zu präsentieren. So kann er bei laufenden Umfragen jederzeit Zwischenberichte ziehen und für Präsentationen in PowerPoint exportieren.

„Super finde ich, dass ich im PowerPoint-Export mit dynamischen Grafiken arbeiten kann, um Präsentationen zu individualisieren und auf unser Corporate Design anzupassen. Das erleichtert mir die Arbeit sehr.“



Scannen statt tippen:  
Unsere Kontaktdaten.