



# „Netigate ermöglicht es uns, einen Dialog mit unseren Kunden zu eröffnen.“

- Marius Ørvik, Head of Digital Marketing und E-Commerce, Jernia

Jernia suchte nach einem schnelleren und effektiveren Weg, als die bisher durchgeführte jährliche Befragung, um Feedback von seinen Kunden einzuholen. Dieses Feedback sollte außerdem zu allen Filialen und Mitarbeitern durchdringen.

### Feedback einholen ist wichtig, auf Feedback reagieren ist essentiell!

Jernia-Kunden werden eingeladen, dem Treue-Club beizutreten, indem sie sich mit ihren E-Mail-Adressen oder Handynummern registrieren. An diese wird über Netigate die Net Promoter Score® (NPS®)-Befragung versandt.

Dadurch erhalten Kunden nachdem sie einen von Jernias 151 Outlet-Stores besucht haben, Kontakt zum Kundenservice hatten oder eine Online-Bestellung aufgegeben haben, automatisch die Möglichkeit, sofort Feedback per E-Mail oder Textnachricht abzugeben. Die Antworten werden über die Netigate NPS®-Lösung direkt versandt und das Feedback kann auf Dashboards in Echtzeit auf drei Ebenen verfolgt werden:

1. Das Management von Jernia beobachtet die Gesamtperformance, um wichtige Trends unter den Kunden des Unternehmens auszumachen.
2. Jeder regionale Manager kann die Ergebnisse seiner Region mit den Kundenbewertungen anderer Regionen vergleichen, zusammen mit einer Liste der Top 10-Filialen einer bestimmten Region.
3. Die dritte Ebene ist für einzelne Filial-Manager konstruiert. Dadurch können diese das gewonnene Wissen direkt in der Interaktion mit den Kunden einsetzen. Alles in Echtzeit.

Um sofort auf negatives Feedback reagieren und entsprechende Maßnahmen gegenüber dem Kunden einleiten zu können, werden automatische Benachrichtigungen an das Management verschickt.

### Warum Netigate?

Wir haben uns aus verschiedenen Gründen für Netigate entschieden. Wichtig war uns u.a., dass Netigate ein vorgefertigtes NPS®-Konzept bietet, das flexibel genug ist, um Jernias Ansprüche hinsichtlich der verschiedenen Dashboard-Berichte zu erfüllen und dass Netigate sich reibungslos in unsere anderen Systeme integrieren lässt. Die Tatsache, dass jeder einzelne Filial-Manager Kundenfeedback live verfolgen kann, führt dazu, dass Wissen näher an die Basis gebracht wird. Dies versetzt Jernia in die Lage, nicht nur Trends unter den Kunden zu verfolgen, sondern auch auf individuelles Feedback zu reagieren.

\*Net Promoter Score ist eine registrierte Marke von Fred Reichheld, Bain & Co and Satmetrix.



Die Netigate NPS®-Lösung ermöglicht es Jernia, aus Kundenfeedback gewonnenes Wissen näher an das Management und an einzelne Filialleiter zu bringen.

Jernia verfügt über 151 Filialen in ganz Norwegen und ist eine der stärksten Marken des skandinavischen Einzelhandels. Das Unternehmen ist der größte Anbieter von Küchengeräten, Hardware und DIY-Produkten in Norwegen.

„Netigate bietet uns zahlreiche Wege, darunter QR-Codes und E-Mails, um Feedback zu sammeln. Das gibt uns die Möglichkeit, einen hohen Rücklauf zu erzielen.“



Netigate ist ein führender europäischer Anbieter von webbasierten Services für Online-Befragungen. Unsere Kunden nutzen Netigate, um Feedback von Kunden und Mitarbeitern einzuholen und auf Basis des gewonnenen Wissens bessere Geschäftsentscheidungen zu treffen.



Scannen statt tippen:  
Unsere Kontaktdaten.