

„Mit Netigate erhalten wir einen detaillierten Einblick in unsere Kundenbeziehungen und können geeignete Maßnahmen einleiten.“

Amir Wahbé, Project Manager Strategic Marketing bei Benteler Distribution International GmbH



Lagerhalle der Benteler Distribution Deutschland GmbH in Duisburg



Scannen statt tippen:
Unsere Kontaktdaten.

Benteler schafft mit Netigate Transparenz in den Geschäfts-kundenbeziehungen

Benteler Distribution ist ein Lagerhalter und Anarbeiter von Stahlrohrprodukten. Mit seinem weltweiten Vertriebs- und Logistiknetzwerk zählt das Unternehmen zu den führenden Distributeuren im internationalen Markt.

Geschäftskunden in über 30 Landesgesellschaften befragt

Benteler setzt Netigate hauptsächlich im Bereich Marketing für B2B-Kundenbefragungen ein. So hat das Unternehmen u.a. eine mehrsprachige Kundenzufriedenheitsbefragung in 32 Landesgesellschaften durchgeführt mit dem Ziel, die Transparenz zu erhöhen, Schwachpunkte und Stärken in den Kundenbeziehungen aufzudecken und Verbesserungspotential auszumachen. Der Link zur Befragung wurde per E-Mail an 4.000 Kunden versendet. Nach einer Woche ging automatisch eine Erinnerung an diejenigen Kunden raus, die noch nicht geantwortet hatten. Insgesamt spricht die hohe Rücklaufquote von 50 Prozent für eine hohe Akzeptanz der Online-Befragung.

Ergebnisse als Basis für Verbesserung der Kundenbeziehungen

Die Befragungen haben einen detaillierten Einblick in die Kundenbeziehungen ermöglicht. Auf Basis der Ergebnisse hat Benteler Maßnahmen eingeleitet, beispielsweise persönliche Kundengespräche, die zu einem Anstieg der allgemeinen Kundenzufriedenheit geführt haben.

„Netigate hilft uns zu verstehen, wo wir bei Kunden stehen. Jetzt genügt ein Knopfdruck und schon sehen wir, wie es um die Zufriedenheit unserer Kunden bestellt ist - und das weltweit.“

Kundenbedürfnisse besser verstehen

Neben Befragungen zur Kundenzufriedenheit führt Benteler auch Umfragen unter ehemaligen Kunden durch. Diese Churn-Befragungen helfen, die Abwanderung von Kunden zu verstehen und ihr entgegenzuwirken. Versendet wird die Befragung an Geschäftskunden, die seit einem längeren Zeitraum keine Einkäufe mehr getätigt haben. Gefragt wird u.a. nach den Gründen und danach, wie wir die verloren gegangenen Kunden wieder zurückgewinnen können. Mit Hilfe dieser Umfragen kann Benteler die Wünsche seiner Kunden besser verstehen und so schließlich seine Produkte und Dienstleistungen weiter optimieren, um im hart umkämpften Markt Kunden dauerhaft zu binden.

„Unser Anspruch ist, unseren Kunden immer genau das zu bieten, was sie gerade brauchen. Dabei hilft uns Netigate.“