

# Kundennutzen im Fokus: Entwicklung des Produktangebots bei op5

op5 entwickelt Server-Überwachungslösungen, die IT-Betreuern dabei helfen, den Überblick über ihre Infrastruktur zu behalten und Leistungen zu erbringen, die zum Geschäftsergebnis des Unternehmens beitragen. Die op5-Software überwacht alles, von kleinen, aber geschäftskritischen Anwendungen bis hin zu großen IT-Umgebungen mit verteilter Hardware, Anwendungen und Dienstleistungen. op5 hat Kunden weltweit, die die leicht einzuführende und skalierbare Komplettlösung von Produkt, Kompetenz und Support zu schätzen wissen. Der Hauptsitz von op5 befindet sich in Stockholm und das Unternehmen vertreibt seine Lösungen über Büros in Deutschland und den USA sowie über Partner in aller Welt.

Bei der Entwicklung seines Produktangebots und seiner Dienstleistungen stellt op5 stets das in den Mittelpunkt, was aus Sicht des Kunden am wichtigsten ist und ihm den größten Nutzen bringt. Deshalb ist es strategisch wichtig, regelmäßige Kundenumfragen durchzuführen. Diese bieten op5 die Möglichkeit, nah am Kunden zu sein und fundierte Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie der Kunde das Unternehmen, das Produkt, den Support und andere Dienstleistungen wahrnimmt. Die Kundenumfragen zeigen, welche Aspekte dieser Bereiche den Kunden am wichtigsten erscheinen und mit welchen Bereichen sie zufrieden sind.

Das Kundenfeedback, das op5 erhält, kann anschließend in praktische Verbesserungen im Produkt- und Dienstleistungsangebot umgesetzt werden, sodass die Kunden merken, dass sie tatsächlich zu Verbesserungen beitragen. Das Feedback bietet op5 außerdem die Möglichkeit, sich bei der Entwicklung und Verbesserung von unterstützenden Materialien wie FAQs, Handbüchern und Anleitungen auf die richtigen Bereiche zu konzentrieren. Hier wird die Priorität jetzt darauf gelegt, was dem Kunden den größten Nutzen bringt.



Es kann sein, dass unsere Kunden ein ganz anderes Bild haben als wir. Die Dinge aus der Sicht des Kunden zu sehen, ist für uns strategisch wichtig. ➤



Andreas Månsson,  
Digital Marketing & Web Manager  
op5

## Kurzfakten op5

Geschäftsmodell: Abonnement-Modell  
Branche: IT  
Gegründet: 2004  
Anzahl Mitarbeiter: 47  
Anzahl Kunden: 800+  
Büros: Stockholm, Göteborg, München, Tulsa (USA)  
Website: [op5.com](http://op5.com)  
Vimeo-Kanal: [vimeo.com/op5](https://vimeo.com/op5)

## Wechsel von weniger leistungsstarken Lösungen

Zuvor hat op5 Kundenumfragen mit anderen Software-Lösungen durchgeführt, stellte jedoch fest, dass viele der Funktionen, die man sich wünschte, fehlten. Deshalb wechselte das Unternehmen 2014 zur Netigate-Plattform, die erweiterte Funktionalitäten bietet und bei der sich insbesondere bei der Analyse, der Präsentation und dem Vergleich von Ergebnissen Zeit sparen lässt. Andreas Månsson, Digital Marketing & Web Manager bei op5, ist für Kundenumfragen verantwortlich:

*„Netigate bietet einen guten visuellen Überblick, die Möglichkeit einer eingehenderen Analyse bestimmter Fragen und ganz neue Möglichkeiten, Ergebnisse von zuvor durchgeführten Befragungen miteinander zu vergleichen.“*

## Die besten Erfahrungen mit Netigate bei op5

Die bei op5 durchgeführten Kundenumfragen helfen dem Unternehmen dabei, sowohl intern als auch extern strategisch wichtige Entscheidungen zu treffen. Die Arbeit mit Kundenbefragungen ist in den verschiedenen Abteilungen und auf allen Führungsebenen gut etabliert. Durchgeführt werden die Befragungen von der Marketingabteilung, die durch den Einsatz von Netigate nun schneller und einfacher Analysen zusammenstellen und den einzelnen Abteilungen Verbesserungsvorschläge unterbreiten kann. Im Vergleich zu früheren Systemen hebt op5 die folgenden Vorteile der Netigate-Plattform hervor:

- Bietet einen klaren Überblick über Ergebnisse: op5 vergleicht Ergebnisse im Zeitverlauf und kann erkennen, ob die Verbesserungsmaßnahmen die gewünschte Wirkung haben.
- Zeiteinsparungen: Dadurch, dass sich die Ergebnisse in viele unterschiedliche Formate exportieren lassen und eigene Vorlagen, z. B. pptx, hinterlegt werden können, werden Zeit und Ressourcen eingespart.
- Hintergrunddaten machen Unterschiede sichtbar: op5 vergleicht das Gesamtergebnis für das gesamte Unternehmen mit den Ergebnissen für verschiedene Regionen, Abteilungen, Einheiten und sogar mit dem der jeweiligen Kundenbetreuer.
- Schnelle Kreuztabellierungsfunktion: Mit wenigen Klicks werden Daten heruntergebrochen und tiefere Erkenntnisse ermöglicht.

*„Netigate hilft uns dabei, mit unseren Kunden neue Dialoge zu führen. Jetzt wissen wir mit Sicherheit, was unsere Kunden denken, und können dadurch besser Prioritäten setzen und uns auf die richtigen Dinge konzentrieren.“*



**Netigate spart uns Zeit und Ressourcen und bietet uns gleichzeitig ganz neue Erkenntnisse bezüglich unserer Kunden.**



## Über Netigate

Netigate ist ein führender europäischer Anbieter von webbasierten Services für Online-Befragungen, die hauptsächlich in den Bereichen Kundenbefragungen, Mitarbeiterfeedback und Marktforschung eingesetzt werden. Mit mehr als 2.000 Kunden in über 30 Ländern hilft Netigate Kunden dabei, wertvolles Wissen zu gewinnen, bessere Geschäftsentscheidungen zu treffen und Prozesse zu optimieren.