

Kundenbefragung: Antwortquote mit Ninox verdoppelt

Ein Personaldienstleister automatisiert mit Ninox seine Feedback-Prozesse zur Kundenzufriedenheit.



Die ms personal & service GmbH erbringt seit 1989 Personaldienstleistungen und verfügt über Standorte in Berlin, Hamburg, Frankfurt und München. In der Hauptstadt befindet sich auch der Fachbereich „ms pflegepersonal“. Dort vermittelt das Team um Geschäftsführer Peter von der Ahé bundesweit qualifizierte Fachkräfte aus der Kranken- und Altenpflege sowie dem Gesundheitswesen an mehr als 300 Partner.

ms personal & service gmbh
Fachbereich Pflegepersonal

 ms-pflegepersonal.de

CHALLENGE

Hoher manueller Aufwand mit Papierfragebögen

Gute Pflegekräfte sind gefragt. Oft auch als Vertretungen im Rahmen des Personalleasings bei mehreren Auftraggebern pro Monat. Um die Qualität der Arbeit zu gewährleisten, führt das Team von ms pflegepersonal nach den Einsätzen regelmäßig Befragungen zur Kundenzufriedenheit durch. Dazu wurden lange Zeit Papierfragebögen per Post an die Kunden verschickt, was einen hohen Aufwand bei der manuellen Erfassung und Auswertung der Rückmeldungen erforderte. Andererseits war das Ausfüllen und Zurücksenden auch für die Empfänger sehr umständlich, was eine relativ geringe Rücklaufquote zur Folge hatte. Deshalb sollte eine andere, effizientere Lösung gefunden werden.

Automatisierung mit ninox-basiertem SaaS-Trio

Mit Unterstützung der 02100 Digital GmbH wurde mit der Low-Code-Plattform Ninox, dem Integrationstool Integromat und dem Webpage-Baukasten Webflow eine leistungsfähige Lösung zur Automatisierung der Feedbackprozesse entwickelt. Webflow stellt dabei als Frontend die Fragebögen in digitaler Form auf der eigenen Website bereit. Von dort werden sie per Integromat automatisch an Ninox übergeben, mit dem die Verwaltung und Auswertung sämtlicher Daten erfolgt. Umgekehrt lassen sich per Mausklick aus Ninox heraus in kurzer Zeit personalisierte Fragebögen generieren und online bereitstellen. Der Kunde benötigt nur noch die URL und kann das Formular schnell und komfortabel im Webbrowser ausfüllen. Die Daten sind sofort in Ninox verfügbar und können dort ohne manuelle Zwischenschritte vielfältig ausgewertet werden.

Schlüsselfunktionen

- ✓ Leistungsverfolgung
- ✓ Qualitätskontrolle
- ✓ Feedback-Management

Vorteile

Mit Ninox und den integrierten Tools hat das Team um Peter von der Ahé in kurzer Zeit eine individuelle Datenbank entwickelt, die für jeden Mitarbeiter leicht zugänglich ist. Ein Prozess, der vorher mehrere händische Schritte in Anspruch genommen hat, wurde auf einen Klick reduziert. Selbst Erinnerungs-Nachrichten an die Kunden werden nach sieben Tagen automatisiert verschickt. Die Vorteile liegen auf der Hand: Zum einen spart das ms-Team enorm viel Zeit beim Erstellen und Verteilen der Fragebögen sowie auch beim Erfassen und Verarbeiten der Rückläufer. Zum anderen ist auch der Aufwand für die Adressaten deutlich geringer, was zu einer Verdopplung der Rücklaufquote geführt hat. Überdies kommt das Feedback wesentlich schneller und kann also auch zeitnah bearbeitet werden.

300+

Partner

4

Standorte

100%

mehr Response




Dank Ninox ist die Rücklaufquote der Kundenbefragungen um 100 % gestiegen und der Aufwand zur Bearbeitung deutlich gesunken.

Peter von der Ahé
Geschäftsführer

Get in touch



 02100.io

Die 02100 Digital GmbH ist Ihr Ansprechpartner rund um das Thema Low-Code. Sie entwickelt maßgeschneiderte Lösungen für Ihr Projekt mit maximaler Effizienz durch Low-Code.

ninox

 ninox.com

 support@ninox.com

Ninox is a collaborative, cloud-based platform for business teams. We empower users to build business applications and automate back office workflows with drag and drop tools.