

Erste BITel Geschäftskunden-Befragung

- Hohe Kunden-Zufriedenheit mit Produkten, Dienstleistungen, Services und Ansprechpartnern
- Starker Wunsch nach Breitbandausbau
- Umsetzung von Verbesserungsvorschlägen

Vom 8. März bis 5. April 2017 führte die BITel Gesellschaft für Telekommunikation mbH erstmals eine Online-Befragung bei ihren Geschäftskunden durch. BITel holte sich dazu professionelle Unterstützung von der studentischen Unternehmensberatung STUNT e.V. aus Bielefeld. Gemeinsam wurde der Fragebogen erstellt und Stunt e. V. führte anschließend die Befragung und statistische Auswertung durch.

„Ziel unserer ersten Befragung war es, von unseren Kunden zu erfahren, wie sie uns als Telekommunikationsdienstleister sehen, wie zufrieden sie mit unserem Personal sind und wo wir Kundenwünsche aufgreifen und uns verbessern können“, sagt BITel-Geschäftsführer Josef Glöckl-Frohnholzer. Er ist über das Ergebnis der Geschäftskunden-Online-Befragung sehr erfreut. Gut 1.800 Geschäftskunden wurden per E-Mail zur Befragung eingeladen. 467 Unternehmen beantworteten komplett alle 21 Fragen zu den Bereichen Vertrieb, Service, Zusammenarbeit und Produkte. „Dieser Rücklauf ist super“, freut sich Glöckl-Frohnholzer. „Wir bedanken uns bei allen Unternehmen, die an der Befragung teilgenommen haben.“

Hohe Kundenzufriedenheit mit Produkten, Dienstleistungen, Services und Ansprechpartnern

92 % der BITel-Geschäftskunden zeigen sich in der Umfrage mit dem Service und den Leistungen der Mitarbeiter zufrieden. 97 % der Befragungsteilnehmer hoben die Freundlichkeit der Mitarbeiter besonders hervor. Ähnliche Werte sind bei der Produktzufriedenheit zu finden: So äußern insgesamt 90 % der Befragten, dass sie mit diesen zufrieden sind. Zusätzlich machte die Befragung deutlich, dass die Kunden sich Telekommunikation aus einer Hand - also Komplettpakete einschließlich Mobilfunk - von BITel wünschen.

Starker Wunsch nach Breitbandausbau

Bei vielen der befragten Geschäftskunden reicht die Geschwindigkeit ihres Internets nicht mehr aus und sie wünschen sich einen Breitbandausbau durch BITel – mit Glasfaser oder auch über Vectoring. Eine gute Nachricht für Bielefelder Geschäftskunden hat BITel heute bereits: „Wir werden bis 2022 alle Gewerbegebiete in Bielefeld mit Glasfaser erschließen“, so Geschäftsführer Josef Glöckl-Frohnholzer. Einige Gebiete sind bereits in Arbeit, so erschließt BITel z.B. in Gütersloh ab Juli 2017 das Gewerbegebiet

entlang der B61 mit Glasfaser. In Bielefeld ist das Gewerbegebiet Hellfeld aktuell mit Glasfaser durch BITel versorgt worden.

Verbesserungsvorschläge umsetzen

Durch die Online-Befragung wurde deutlich, dass 90 % der BITel-Kunden zufrieden bis sehr zufrieden sind und ca. 10 % Verbesserungsbedarf bei der Bestellabwicklung, der Projektdokumentation und der Erreichbarkeit der Servicenummern, des technischen Supports und des Vertriebes sehen. Um diese Kritik zu spezifizieren, nannten gut 150 Unternehmen ihre Kontaktdaten, sodass die BITel sie ansprechen und die Kritikpunkte aufarbeiten kann.

Um einen steten Verbesserungsprozess zum Vorteil der Kunden und Interessenten einzuführen sind Vergleichswerte notwendig. „Wir werden in zwei Jahren die Online-Befragung wiederholen. So können wir unsere Verbesserungsprozesse und Produktneueinführungen gut hinterfragen“, sagt Glöckl-Frohnholzer. Außerdem werde das regionale Unternehmen die vorliegenden Ergebnisse nutzen: „Die geäußerten Kundenwünsche, Anregungen und Kritik zu Verbesserungen unserer Auftragsabwicklung und der Erreichbarkeit in Service und Vertrieb sind ein Ansporn für uns, die Kundenzufriedenheit zu halten und noch weiter zu steigern.“, sagt BITel-Geschäftsführer Josef Glöckl-Frohnholzer. Er ist sich sicher, dass die BITel die geäußerte Kritik Schritt für Schritt in gewünschte Verbesserungen zum Kundennutzen umsetzen wird.