



10 elementare Fragen für die Auswahl der passenden Feedback Lösung



Die passende Feedback Software zu finden kann komplizierter sein als Sie am Anfang dachten. In diesem Whitepaper finden Sie 12 klare Fragen, auf die Sie Antworten finden sollten bevor Sie eine Kaufentscheidung treffen!

#1 | Handelt es sich um ein einzelnes Projekt oder um kontinuierliches, regelmäßiges Feedback?



Die Suche nach einer Feedback Software beginnt meistens mit einem bestimmten anstehenden Projekt, wie z.B. den NPS Score bei den Kunden zu ermitteln oder eine engagement Umfrage bei den Mitarbeitern durchzuführen.

Die Arbeit mit Feedback ist allerdings selten rein projektbasiert. Vielmehr liegt der größte Wert des erhaltenen Feedbacks darin, kontinuierliche Verbesserungen zu erzielen. Regelmäßiges Nachfassen ist nötig, um zu überprüfen, ob die zwischenzeitlich eingeführten Veränderungen sinnvoll waren und zu den gewünschten Ergebnissen geführt haben.

Ist die software in der Lage, Auswertungen über beliebige Zeiträume zu erstellen und mehrere Umfragen in einem Report darzustellen ?

#2 | Ist der Preis mit dem Budget vereinbar ?

Feedback Lösungen sind in einer großen Preisspanne erhältlich, von ein paar hundert Euros bis zu fünfstelligen Beträgen jährlich. Die Hauptgründe hierfür: Gibt es einen persönlichen Kundendienst in der jeweiligen Landessprache ? Welche Funktionalitäten bieten die verschiedenen Lösungen ? Und vor allem, was für einen Gesamtwert bietet die einzelne Software ?

Bei Questback erstellen wir immer eine Return-on-Investment-Analyse bei der Implementierung einer Feedback-Lösung. Es gibt starke messbare Ergebnisse bei der Kunden- und Mitarbeitererfahrung. Am Ende liegt es immer an den richtigen Funktionalitäten der Software und einem erfahrenen Kundendienst um das bestmögliche Ergebnis zu erzielen.

Bietet Ihnen die Lösung einen starken Return-on-Investment und können Sie den Wert klar erkennen, der Feedback Ihrem Unternehmen liefert?



#3 | Nimmt der Anbieter Sicherheitsaspekte und Datenschutz ernst ?

Heutzutage gibt es zahlreiche Rahmenbedingungen und Rechtsvorschriften, die bei der Wahl eines Anbieters von Feedback-Lösungen zur Speicherung Ihrer Befragten- und Feedback-Daten zu berücksichtigen sind. Erkundigen Sie sich bei Ihrer Rechtsabteilung nach den aktuellen GDPR-Anforderungen und ob andere IT-bezogene Fragen beantwortet werden müssen, bevor Sie eine Entscheidung treffen.



Bietet die Lösung die Speicherung Ihrer Daten innerhalb der EU ? Werden die aktuellen DSGVO-Standards eingehalten



Brand

#4

Wie wichtig ist Ihnen die Anpassung des Umfrage-Designs an Ihre Corporate Identity ?

Einige Lösungen bieten ein standardisiertes, sofort einsatzbereites Design für Umfragen und Einladungen an. Wenn ein individuelles Design ein zentraler Wert für ihr Unternehmen ist, sollten Sie sicherstellen, dass die von Ihnen gewählte Lösung die benötigten Anpassungen ermöglicht.

Bietet die Lösung eine individuelle Gestaltung der Umfragen, E-Mails und Auswertungen ?

#5

Wollen Sie die Kunden- oder die Mitarbeitererfahrung (oder beides) messen?

Grundsätzlich sollte die gewählte Lösung ein maßgeschneidertes Angebot für Ihren Anwendungsfall bieten. Kunden- und Mitarbeiterfeedback unterscheiden sich in gewisser Weise darin, welche Funktionen jeweils wichtig sind (z. B. die Möglichkeit, Einladungen für Kundenfeedbackformulare abzubestellen und die Möglichkeit, anonyme Umfragen für Mitarbeiterfeedback zu verwenden).

Wenn Ihre Wahl zukunftssicher sein soll, ist es ratsam, sich für eine Lösung zu entscheiden, die sowohl die Erfassung von Kunden- als auch von Mitarbeiterfeedback ermöglicht, so dass Sie ggf. die Nutzung erweitern können.

Bietet die Lösung alle Funktionen sowohl für Kunden- als auch für Mitarbeiterbefragungen?



#6

Sind professionelle Dienstleistungen im Bereich Analyse und operativer Durchführung verfügbar?

Die Arbeit mit Feedback kann von der einfachen Datenerfassung bis hin zu großen und komplexen Analysen reichen, z. B. zum Vergleich der Leistung verschiedener Filialen im Laufe der Zeit oder der Ergebnisse zwischen Abteilungen.

Auch wenn Sie mit einem einfacheren Anwendungsfall beginnen, sollten Sie Ihre Wahl zukunftssicher gestalten, indem Sie einen Anbieter wählen, der Ihnen bei Bedarf professionelle Dienstleistungen anbietet, um Sie zu unterstützen, wenn die Komplexität Ihrer Feedback-Arbeit wächst.

Bietet der Anbieter professionelle Dienstleistungen zum inhaltlichen Aufbau Ihrer Umfragen, zur Verteilung und zur Analyse der Feedback-Daten an?

#7

Wie groß ist Ihr Bedarf an professioneller Unterstützung ?



Vielleicht denken Sie am Anfang noch nicht daran, dass Sie evtl. Professionelle Unterstützung benötigen könnten. Die Erfahrung lehrt uns hier, dass ein qualitativ hochwertiger Support in der jeweiligen Landessprache oft den Unterschied für den Erfolg des jeweiligen Projekts ausmachen kann. Vergewissern Sie sich, dass Ihr Anbieter per E-Mail und Telefon erreichbar ist, vorzugsweise in Ihrer Landessprache – und denken Sie daran, dass wahrscheinlich nicht nur Sie den Dienstleister nutzen werden, wenn Sie ihn in Ihrer Organisation einführen.

Gibt es telefonischen Support in der jeweiligen Landessprache?

#8 | Welche Funktionalitäten sind für Sie entscheidend?

Was auf den ersten Blick so einfach aussieht wie das Versenden von Umfragen und das Sammeln von Antworten, kann schnell komplexer werden, wenn Sie die Möglichkeiten Ihres Feedback-Programms umfassender nutzen.

Auch wenn z.B. die Verteilung über E-Mail, SMS und QR-Code, die Fragelogik und die Möglichkeit, direkt mit den Befragten in Kontakt zu treten, heute bei den meisten Feedback-Lösungen vorhanden sind. Sie müssen Ihren tatsächlichen Bedarf ermitteln und überprüfen, ob die angebotenen Funktionalitäten diesen für Ihre ersten Umfrageprojekte und langfristig abdecken. Dies gilt sowohl für das Erstellen und Versenden von Umfragen als auch für die Analyse der Daten.



Decken die in der Lösung angebotenen Funktionen Ihren langfristigen Bedarf ab? Hat der Anbieter Erfahrung mit Kunden unter ähnlichen Bedingungen wie in Ihrer Organisation?

#9 | Sollen Ihre Umfragen von Grund auf neu erstellt werden oder möchten Sie Vorlagen verwenden?

Die meisten Anbieter bieten eine Reihe von Standardvorlagen an, die grundlegenden Fragen für viele Arten von Umfragen bereitstellen. Die Qualität dieser Vorlagen, ob sie z.B. in mehreren Sprachen verfügbar sind oder in realen Szenarien getestet wurden, ist oft weniger offensichtlich. Wenn Sie nicht über umfangreiche Erfahrungen in der Konzeption von Umfragen verfügen, sollten Sie sich für einen Anbieter entscheiden, der über einen umfangreichen Satz an praxiserprobten Vorlagen verfügt.

Sind mehrsprachige Vorlagen für Ihre Anwendungsfälle verfügbar?





#10

Geht es Ihnen allein um die Erfassung von Daten oder um die Gewinnung verwertbarer Erkenntnisse?

Funktionell können die meisten heute verfügbaren Angebote Daten effizient sammeln. Es besteht jedoch ein großer Unterschied zwischen der reinen Datenerfassung und der Gewinnung tatsächlicher und wertvoller Erkenntnisse, die zu Maßnahmen und Veränderungen in Ihrem Unternehmen führen können. Hier ist es oft am schwierigsten, sich ein klares Bild zu machen, und es kommt auf eine Kombination aus den angebotenen Funktionen, den unterstützenden Ressourcen sowie der Erfahrung und Philosophie des Lösungsanbieters an.

Die Gewinnung verwertbarer Erkenntnisse beginnt mit der Zielstellung - welche Erkenntnisse über Ihr Unternehmen oder Ihre Kunden möchten Sie gewinnen? Dann arbeiten Sie sich rückwärts vor, von der Art der Berichterstattung, die Sie benötigen, über die Art und Weise, wie Sie die höchstmögliche Antwortquote sicherstellen, bis hin zu den Fragen, die Sie stellen müssen.

Verfügt der Anbieter über die nötige Erfahrung, um Ihnen zu fundierten und verwertbaren Erkenntnissen zu verhelfen? Bietet die Lösung zentrale Funktionen wie eine Nachverfolgung, um Einblicke in einzelne Antworten zu erhalten, und intelligente Benachrichtigungen bei vorab definierten Antworten?

Checkliste

Hier eine Zusammenfassung der Fragen, um Ihnen die Entscheidung zu erleichtern

- ✓ Ist die Software in der Lage, Auswertungen über beliebige Zeiträume zu erstellen und mehrere Umfragen in einem Report darzustellen?
- ✓ Gibt es eine API oder andere Integrationsmöglichkeiten, um Umfragen auch in anderen Systemen "auszulösen"?
- ✓ Ist es klar erkennbar, dass die Lösung einen hohen ROI für Ihre Investition bringt, und erkennen Sie den Wert, den Feedback für Ihr Unternehmen haben kann?
- ✓ Bietet die Lösung die Speicherung Ihrer Daten innerhalb der EU an?
- ✓ Werden die aktuellen DSGVO-Standards eingehalten?
- ✓ Bietet die Lösung eine individuelle Gestaltung der Umfragen, E-Mails und Auswertungen?
- ✓ Bietet die Lösung alle Funktionen sowohl für Kunden- als auch für Mitarbeiterbefragungen?
- ✓ Bietet der Anbieter professionelle Dienstleistungen zum inhaltlichen Aufbau Ihrer Umfragen, zur Verteilung und zur Analyse der Feedback-Daten an?
- ✓ Gibt es telefonischen Support in der jeweiligen Landessprache?
- ✓ Decken die in der Lösung angebotenen Funktionen Ihren langfristigen Bedarf ab?
- ✓ Hat der Anbieter Erfahrung mit Kunden unter ähnlichen Bedingungen wie in Ihrer Organisation?
- ✓ Sind mehrsprachige Vorlagen für Ihre Anwendungsfälle verfügbar?
- ✓ Verfügt der Anbieter über die nötige Erfahrung, um Ihnen zu fundierten und verwertbaren Erkenntnissen zu verhelfen?
- ✓ Bietet die Lösung zentrale Funktionen wie eine Nachverfolgung, um Einblicke in einzelne Antworten zu erhalten, und intelligente Benachrichtigungen bei vorab definierten Antworten?



Questback is a leading Feedback Solution and provides satisfying answers to all the questions above. Please reach out to one of our sales representatives to learn more about our offering and see if it's a good match for your upcoming feedback needs!