



geldinstitute

eBanking, IT-Lösungen und Banktechnik

Trends:

MaK: Kein Fluch, sondern Chance

Bank-IT:

Online-Beratung zur Altersvorsorge

Security:

Bankensignaturkarte der HypoVereinsbank

Objekte:

Das KOMM-IN-Projekt in Pfullendorf

Sieht sich auf der Gewinnerstraße: Bernhard Hafner, Vorstandsvorsitzender der DiBa (Seite 4).



Mehr rausholen!

Machen Sie mehr aus dem was Sie haben.

Effizienz ist ein wichtiger Punkt im Prozess des Return on Investment (ROI). Nutzen Sie Ihr und unser Potenzial. Noch Fragen? Morse – der Technologie-Integrator beantwortet sie!

Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung:
Telefon +49 (0) 61 02 77 86-800, de.info@morse.com

www.morse.de



MORSE

VR Glauchau eG ist von mafotools begeistert

Nur wer die Wünsche seiner Kunden kennt, ist für den Wettbewerb gerüstet, dachte sich Herr Preuss, Vorstandsvorsitzender der VR Glauchau eG. Spontan stellte er sich für das Pilotprojekt mafotools zur Verfügung. mafotools ist eine Marktforschungssoftware, die speziell zur selbstständigen Durchführung professioneller Marktanalysen durch Prof. Dr. Feichtner von der Uni Regensburg entwickelt wurde.

Dank der einfachen Handhabung von mafotools war schon in kürzester Zeit ein aussagekräftiger Fragebogen durch die Marketingabteilung der VR Glauchau konzipiert. „Das Programm ist nicht nur einfach zu handhaben, auch der Leitfaden mit Tipps und Tricks von Prof. Dr. Feichtner hat zu dem tollen Ergebnis beigetragen“, so Frau Moselek vom Marketing der VR Glauchau.

Im zweiten Schritt galt es nun die Zielgruppe und die Form der Befragung zu benennen. mafotools ermöglicht alle Formen der Anspra-

che, sowohl schriftlich, mündlich, als auch telefonisch. Um so wenig Arbeitskräfte wie möglich zu bündeln, entschied man sich für die schriftliche Ansprache der 5000 Bankgesellschafter. Mit Hilfe des Rechenzentrums konnten die Briefe innerhalb von drei Tagen an die Zielgruppe verschickt werden.

Für die Rückgabe der Fragebögen standen den Kunden zwei Wochen zur Verfügung. Obwohl keine Anreize für die Rückgabe gegeben wurden, lag die Quote der zurückgegebenen Fragebögen bei über 16 Prozent. „Mit einer solchen Quote hatten wir nie gerechnet. Ich denke es ist auf die optimale Form und Gestaltung des Fragebogens zurückzuführen. Der Fragebogen ist für den Kunden einfach und übersichtlich konzipiert“, so Frau Moselek, „und die Dateneingabe erfolgte in 48 Stunden, auch hier ist die einfache Handhabung zu erwähnen.“ Unmittelbar nach der Dateneingabe können bereits die Auswertungen per Mausklick durchgeführt werden

und grafisch dargestellt werden. Moselek: „Die entsprechenden Diagramme sind leicht zu interpretieren, ebenso leicht lassen sich konkrete Maßnahmen entwickeln.“ „Wir waren begeistert von der Einfachheit und Flexibilität von mafotools. Die Ergebnisse haben uns aufschlussreiche Informationen gegeben, wie unsere Kunden die VR Glauchau sehen und was es zu ändern gilt. Diese Informationen erhalten wir rascher, informativer und preisgünstiger, als wenn wir eine Befragung in Auftrag geben würden. Mit mafotools haben wir nun ein Handwerkszeug im Haus, das es uns ermöglicht, unverzüglich auf Produktneuheiten oder Veränderungen im Haus zu reagieren und die Maßnahmen unserer Veränderungen vom Kunden bewerten zu lassen. Mit Hilfe von mafotools können wir die Qualität im Haus steigern und uns gegenüber dem Wettbewerb abheben“, so resümiert Preuss. Die Lösung mafotools wird von BancForum in Berlin vertrieben (www.bancforum.de).

