

| | |
|--------------------|-----------------------|
| Unternehmen | WDR mediagroup dialog |
| Branche | Medien |
| Befragung | Mitarbeiterbefragung |

Unternehmen

Die WDR mediagroup dialog betreut das Service-Angebot von Eins Live. Hier bekommt man nicht nur alle Informationen über mehr als 150 Eins Live Events im Jahr, sondern auch alles Wissenswerte über Kooperationsmöglichkeiten und Eins Live Fanartikel. Darüber hinaus ist die dialog zuverlässiger Ansprechpartner an den Hörer-Hotlines der Wellen Eins Live, WDR 2 und WDR 4.

Bei den Hotlines der WDR-Radiowellens Eins Live, WDR 2 und WDR 4 laufen täglich die Leitungen heiß - in Zahlen heißt das: rund 2,2 Mio. Anrufe und über 300.000 schriftliche Anfragen im Jahr.

Mit 40 voll ausgestatteten Arbeitsplätzen kann das Call-Center alle eingehenden Anrufe, Faxe, E-Mails oder Briefe direkt beantworten. Dabei sind die speziell ausgebildeten Mitarbeiter bei allen Fragen kompetente Ansprechpartner. Auch Bestellungen von Tickets und Fanartikeln oder Wünsche nach Autogrammkarten laufen über die Eins Live Hotline.



Zielsetzung

- ✓ Durch die Mitarbeiterzufriedenheitsbefragung werden die die Zufriedenheit maßgeblich beeinflussenden Aspekte abgefragt. (Abgleich mit Zielgrößen, Handlungsfelder ermitteln, Maßnahmenplanung, Erfolgskontrolle)
- ✓ Als ein ergänzendes Erhebungs-Instrument wird die Mitarbeiterbefragung mit dem Thema Führungsverhalten durchgeführt. Durch diese Befragung erfolgt ein direktes 180-Grad Feedback der Mitarbeiter zum Führungsverhalten. Dadurch werden weitere die Zufriedenheit maßgeblich beeinflussende Aspekte berücksichtigt

Lösung

- ✓ Einfache Bedienung der Online-Oberfläche
- ✓ Einfache Einbindung von bereits vorhandenen Items/Fragen
- ✓ Auswertung für verschiedene Bereiche
- ✓ Anonymer und Automatisierter E-Mail- Versand an die Teilnehmer
- ✓ Automatisierter Versand von Erinnerungs -E-Mails
- ✓ Umsetzung von individuellen Anforderungen

Nutzen

- ✓ Zeitersparnis
- ✓ schnelle Auswertung
- ✓ Rohdaten für weitere Auswertungen in Excel
- ✓ Bereits vorhandene Umfragen können weiter genutzt oder mit geringem Aufwand geändert werden

Statement

„Wir sind sehr zufrieden mit 2ask! Die Nutzung und Bedienung des Online-Systems zur Erstellung des Fragbogens ist sehr einfach. Bei Fragen oder Problemen erhielten wir jederzeit hilfreiche und kompetente Unterstützung durch die Mitarbeiter von 2ask. Individuelle Anforderungen wurden problemlos umgesetzt.“

