

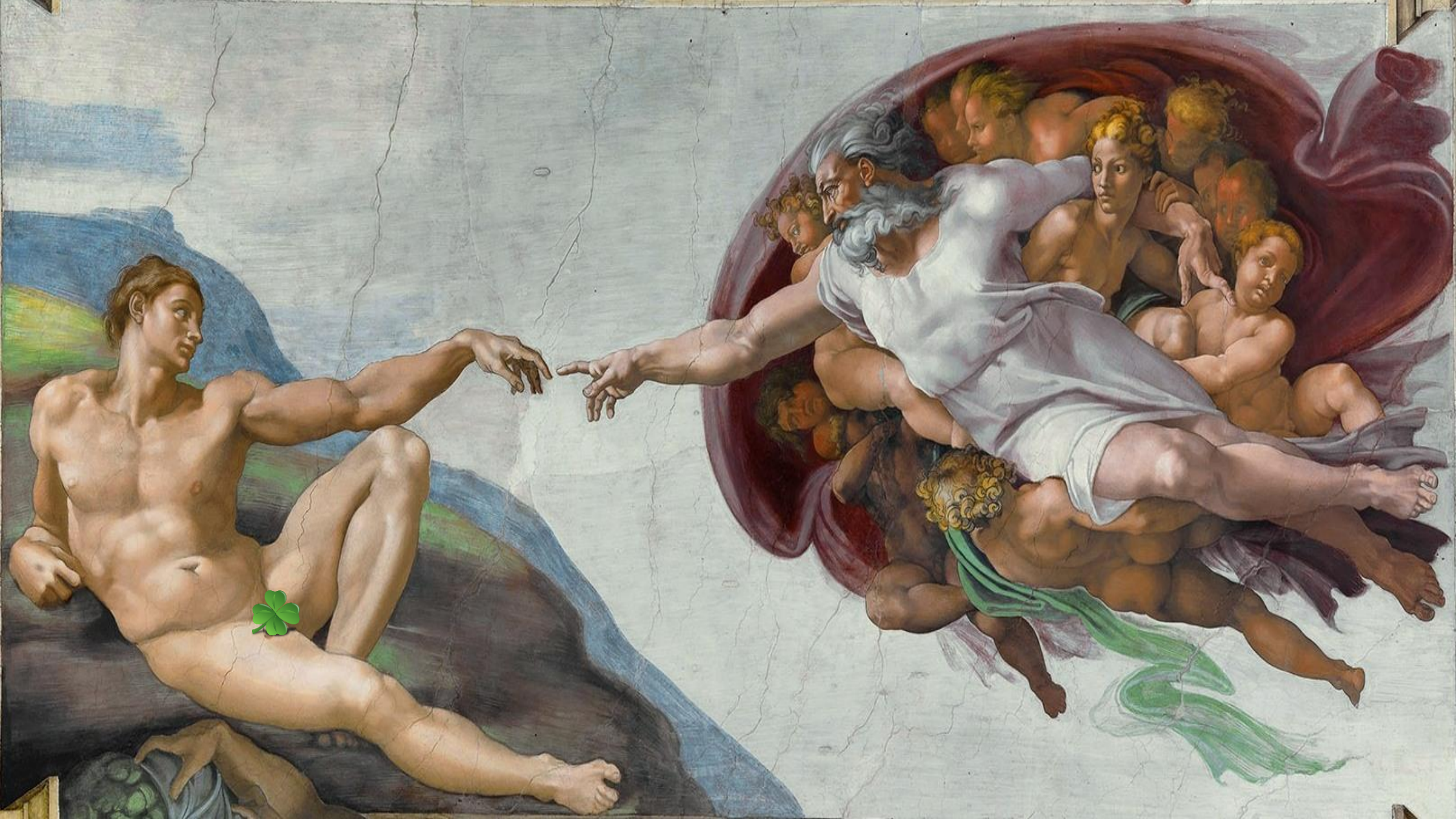
*Customer
Feedback*

at

ewz

with







"Upright walking is
damn practical."

Thank you
for your
feedback!





**"Your opinion is
important to us!"**





**"Your opinion is
important to us!"**



**"All good, but the apple
doesn't taste right, does it?"**

We have some questions...



24/7 Customer Surveys

How do you rate your service experience?

Was it easy to use our website?

How easy is the moving process for you?

How would you describe your experience with our customer center?

User-Testings and adhoc Surveys

Do you like our new product?

Please put your preferences about this product in order.

What do you expect the price of this product to be?

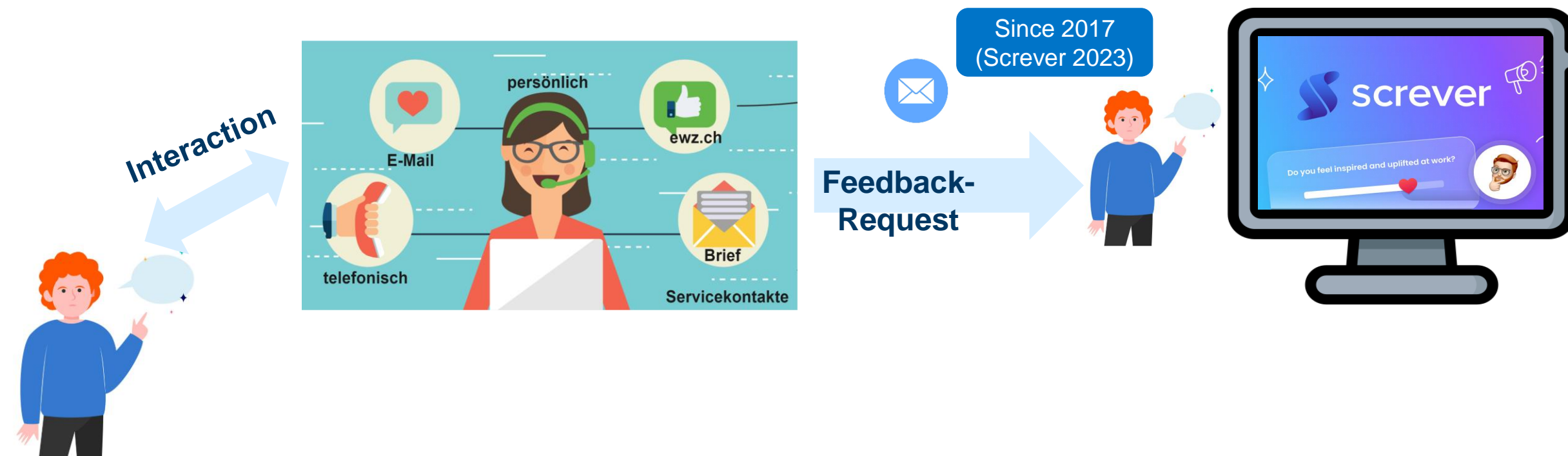
Whats your Mail Adress?

What is your opinion on switching to a simplified invoice??

Channels used: Online, email, QR
Surveys: 6 anonymous, 6 identified
Regular users at ewz: 8

Value: Sentiment snapshots, Recognition, Targeted optimizations, KPIs

How do you rate your service experience?



Feedback Request: E-Mail



Umfrage

Ihre Meinung ist uns wichtig!

Grüezi

Wir möchten, dass Sie sich als ewz Kund*in bei uns gut aufgehoben fühlen. Um unseren Service kontinuierlich verbessern zu können, sind wir auf Ihr ehrliches und konstruktives Feedback angewiesen. Wir würden uns freuen, wenn Sie uns **2-3 Minuten** Ihrer Zeit für die nachfolgende Umfrage schenken.

PRIV & SME

3-month block after sending
50 automated emails/day

5 feedbacks/day

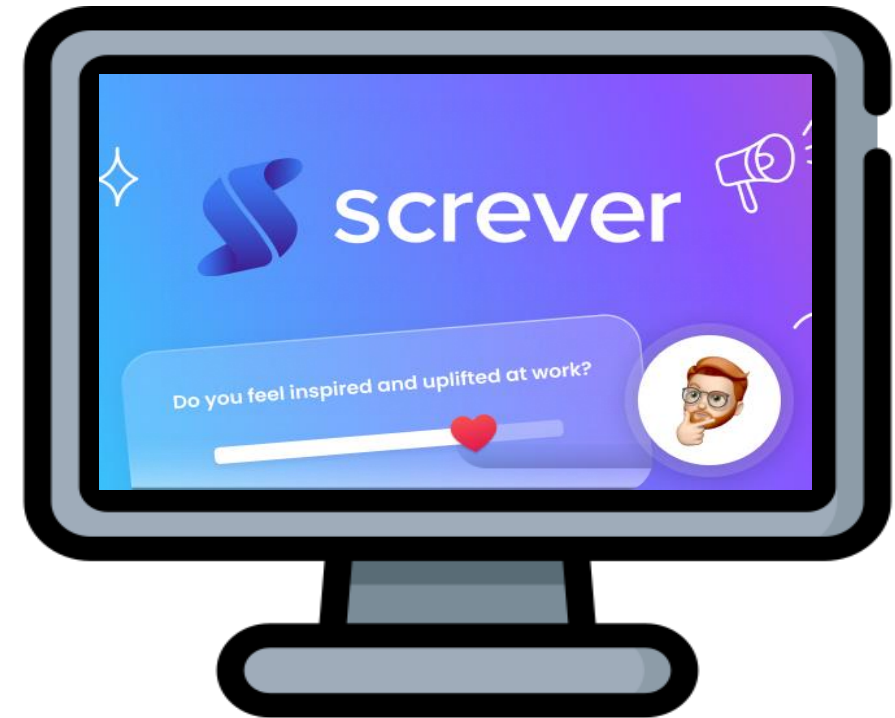
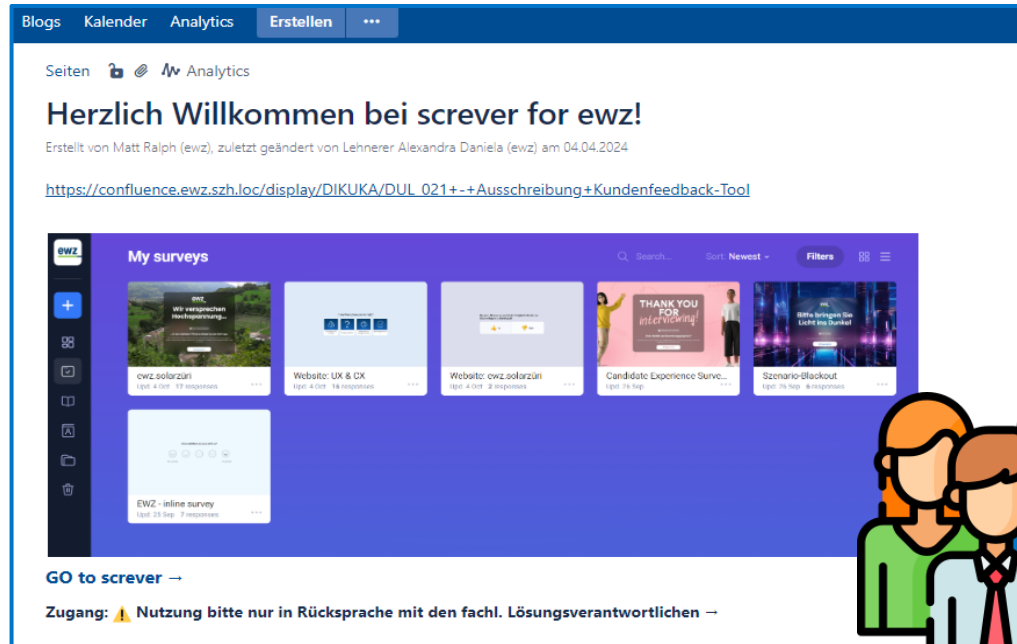
Individual SAP ID per email

Zur Umfrage

Hinweise zum Datenschutz: Bitte geben Sie keine sensiblen, persönlichen Informationen in der Umfrage an. Als sensible, persönliche Informationen gelten: Angaben zu religiösen, weltanschaulichen, politischen oder gewerkschaftlichen Ansichten oder Tätigkeiten, Angaben über die Gesundheit, Intimsphäre oder die Zugehörigkeit zu einer "Rasse" oder Ethnie, Angaben zu verwaltungs- und strafrechtlichen Verfolgungen oder Sanktionen, Angaben zu Massnahmen der sozialen Hilfe, Angaben zu genetischen Daten oder biometrischen Daten, die Sie als natürliche Person eindeutig identifizieren würden.

Customer Service Survey

Usage targets per organizational unit
Saves of individual SAP ID per email
Categorization
Deleting inappropriate content



Thank you for taking part in the survey. Based on the last action on our website or your contact with our customer service center, how satisfied are you with our service?

0 1

very dissatisfied

What do we need to improve?

Was your issue resolved during the first contact?*



Yes



No

How much effort did you personally have to invest?*

1

very little effort

Would you like to discuss your issue with ewz personally? In this case, we will be happy to call you back.

Current note: Tl
days.

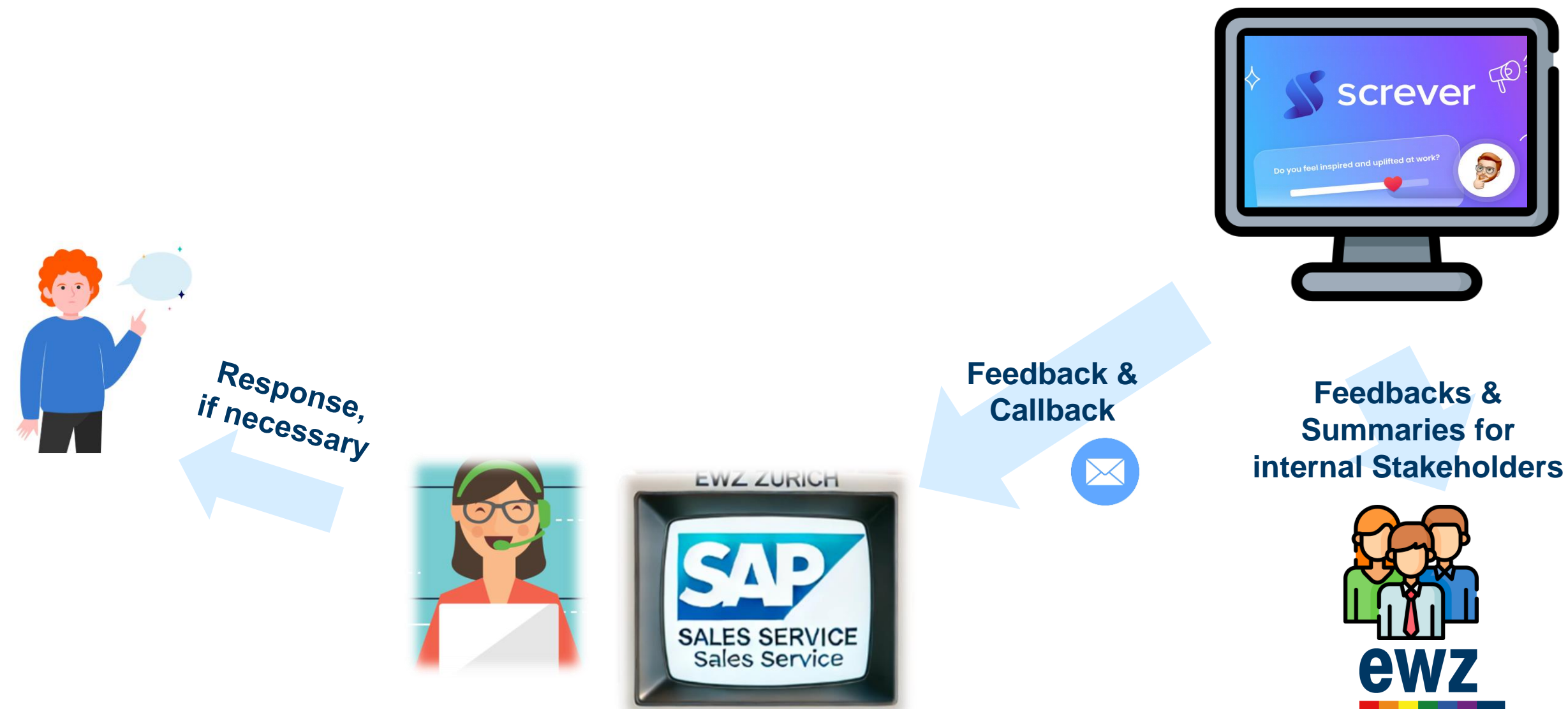
Please provide us with your telephone number for a call back*



+41

Next →

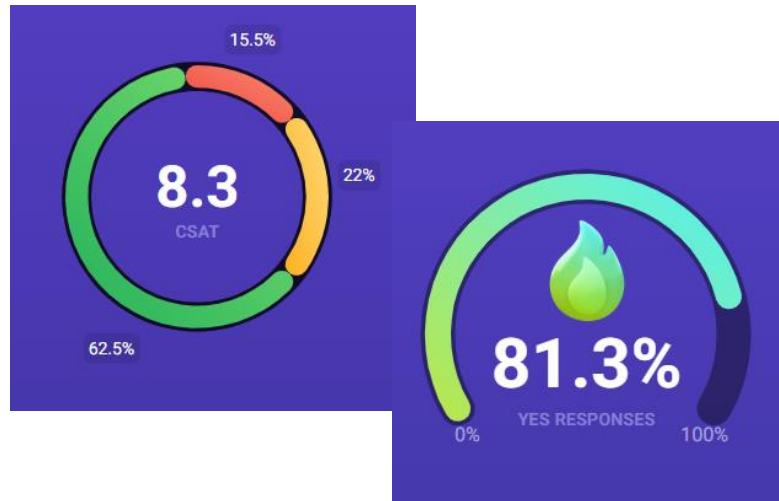
How do you rate your service experience?



Internal Screens/Blogs



Team KPIs



Internal E-Mails

"Dear Jan, here is the quarterly feedback on the topic of products."

"Liebe Anna, hier die Feedbacks des Quartals zum Thema Rechnungen"

«Es ging
schnell»

GP: 1234567

«Mein Name
ist falsch
geschrieben»

GP: 1112223

«Sie sollten die Zeit
zwischen Auszug und
Einzug klarer
definieren. Wer
zahlt?»

GP: 8766543

EWZ ZÜRICH

SAP
SALES SERVICE
Sales Service

EWZ

«Ich wünsche
einen Rückruf»

GP: 4567812

«Frau **** war
genial freundlich»

GP: 3332221

SAP ID detected
Creation of tickets

How do you rate your service experience?



Merci !