

18.08.2017

# Neues west-Kundenforum mit integriertem Beschwerdemanagement

**Achtung: Nachricht stammt aus dem Archiv**



Neues Kundenforum auf der Website der west verbessert Beschwerdemanagement.

Kundenforen sind im digitalen Zeitalter kaum mehr wegzudenken: Sie bieten den sprichwörtlichen „kurzen Draht“ zum Unternehmen, übersichtliche Bedienung und schnelle Antworten.

Diese Ziele standen auch bei der Entwicklung des neuen Kundenforums der WestVerkehr GmbH (west) auf der Agenda. Auf der Homepage der west unter [www.west-verkehr.de](http://www.west-verkehr.de) können ab sofort alle Fahrgäste unkompliziert, schnell und bequem mit der west in Kontakt treten. Entstanden ist ein kompaktes Modul als Menü der Möglichkeiten, das nicht nur Fragen direkt weiterleitet, sondern auch etwaige Beschwerden und Meldungen schneller verarbeiten kann. Da immer mehr Menschen digitale Kommunikationswege nutzen, ist die Einführung des Kundenforums für die west ein logischer Schritt.

Die Nutzung des Forums ist einfach: Nach vorheriger Registrierung können die Kunden mit ein paar Klicks ihr Anliegen gleich an der richtigen Stelle anbringen. Die Fachverantwortlichen aus den Bereichen Technik, Betrieb, Verkehrsverwaltung, Planung und Management werden dann gezielt angesprochen.

Doch die Bezeichnung „Forum“ deutet noch einen weiteren Mehrwert an. Denn die Nutzer des Forums können sich zusätzlich noch zu einzelnen Themen untereinander austauschen. Das verbessert den Dialog unter den Kunden und mit der west als regionalem Partner des öffentlichen

Personennahverkehrs.

Die west erhofft sich, dass das Kundenforum so zum Indikator für gefühlte und reale Schwachstellen wird und sie so ganz gezielt Verbesserungspotentiale erkennen kann. Mit dem integrierten neuen Beschwerdemanagement wird das Forum so zu einem Werkzeug für noch mehr Kundenzufriedenheit.

Mit dieser zusätzlichen Kommunikationsplattform, die rund um die Uhr, das ganze Jahr über täglich erreichbar ist, bietet die west aber nicht nur einen deutlich besseren Service für ihre Kunden. Auch intern können mit den Erkenntnissen aus dem neuen Forum Prozesse verschlankt und beschleunigt werden, was beispielsweise beim Beschwerdemanagement direkt zum Kundenvorteil wird. Denn alle Beschwerden und Meldungen werden jetzt über das neue Kundenforum zentral von einer Mitarbeiterin erfasst und bearbeitet. Damit soll sich der Weg der Beschwerde durch gezielte Angaben verkürzen und das Problem kann schneller behoben werden. Natürlich bleibt auch weiterhin die Möglichkeit der telefonischen Kontaktaufnahme unter der Telefonnummer 02431/88-6666.