

PRESSEMITTEILUNG

Kundenzufriedenheit – Bemühungen von Arvato Financial Solutions zahlen sich aus

Die weltweit bei Arvato durchgeführte Befragung zur Kundenzufriedenheit bestätigt für das Jahr 2017 das gute Ergebnis des Vorjahres. Kunden schätzen an Arvato vor allen Dingen Zuverlässigkeit, Flexibilität sowie Industrieexpertise und Qualität.

Die seit 2014 jährlich stattfindende Kundenbefragung ist ein zuverlässiges und wichtiges Instrument, um Bedürfnisse und Anforderungen der Arvato-Kunden zu erfassen und ihre Zufriedenheit mit den Arvato-Lösungen zu ermitteln. Die Befragung konzentriert sich auf die Ermittlung des Net Promoter Score (NPS), den weltweiten Standard zur Messung von Kundenzufriedenheit.

Neben dem NPS hat Arvato zudem die generelle Zufriedenheit mit den Services des Unternehmens in Hinblick auf Partnerschaft, Innovationsfähigkeit, Lösungen und Dienstleistungen abgefragt. „Die diesjährigen Ergebnisse zeigen, dass unsere Strategie, den Kunden in den Mittelpunkt unserer Unternehmungen zu stellen, aufgeht“, so Frank Kepsch, CEO von Arvato Financial Solutions. Mit dem NPS-Wert von 39 landet der internationale Finanzdienstleister deutlich im obersten Drittel des Benchmarks.

Neben den Stärken zeigen die Befragungsergebnisse auch Verbesserungspotentiale auf, die unter anderem im Bereich Innovationsfähigkeit liegen. „Natürlich freuen wir uns über die Anerkennung unserer Kunden. Das Feedback zu den schwächeren Kategorien ist aber mindestens genauso wichtig. Neben der positiven Resonanz nehmen wir es gezielt in den Fokus unserer Aufmerksamkeit, um so unsere Arbeit noch präziser an den Bedürfnissen der Kunden auszurichten und damit ihre Zufriedenheit weiter zu steigern“, so Kepsch weiter.

Die einzelnen Ergebnisse wurden daher intensiv analysiert und für das Jahr 2018 weitergehende Maßnahmen erarbeitet. Denn das erklärte Ziel lautet, zusammen mit den Kunden zu wachsen und die gemeinsame Zukunft erfolgreich zu gestalten.

Über Arvato Financial Solutions

Arvato Financial Solutions ist ein global tätiger Finanzdienstleister und als Tochterunternehmen von Arvato zur Bertelsmann SE & Co. KGaA zugehörig.

Rund 10.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bieten in 22 Ländern mit starker Präsenz in Europa, Amerika und Asien flexible Komplettlösungen für ein effizientes, internationales Management von Kundenbeziehungen und Zahlungsflüssen. Arvato Financial Solutions steht für professionelle Outsourcing-Dienstleistungen (Finance BPO) rund um den Zahlungsfluss in allen Phasen des Kundenlebenszyklus – vom Risikomanagement über Rechnungsstellung, Debitorenmanagement, Verkauf von Forderungen und bis zum Inkasso. Dabei steht die Minimierung von Ausfallquoten in der Geschäftsanbahnung und während des

Pressekontakt:

Nicole Schieler
c/o Arvato infoscure GmbH
part of Arvato Financial Solutions
Rheinstraße 99
76532 Baden-Baden

presse.afs@arvato.com

Telefon +49 (0)7221/5040-1130

<http://finance.arvato.com>

Abdruck honorarfrei
Belegexemplar erbeten

PRESSEMITTEILUNG

Beitreibungsprozesses im Fokus. Zu unseren Leistungen gehört deshalb auch die Optimierung der Zahlartenauswahl über Ländergrenzen hinweg.

Als Financial Solutions Provider betreut das Unternehmen fast 10.000 Kunden, u. a. aus den Schwerpunktbranchen Handel/E-Commerce, Telekommunikation, Versicherungen, Kreditwirtschaft und Gesundheit und ist damit Europas Nummer 3 unter den integrierten Finanzdienstleistern.

Mehr Informationen unter <http://finance.arvato.com>

Baden-Baden, 12. Januar 2018
(1.934 Zeichen)