



Was die Kunden zufrieden macht

Daniela Pöpke ist seit einem Jahr Oberbankerin. Ihre Mission: Die Ermittlung der Kundenzufriedenheit in der Oberbank AG.

... Von Reinhard Krémer

Kundenzufriedenheit ist, was Unternehmen brauchen und suchen. Dafür sorgt Daniela Pöpke bei der Oberbank. Mit einem offenen Ohr für Kritik und Anregungen rückt die gebürtige Ansfeldnerin das Kundenerlebnis in den Vordergrund.

Mit medianet sprach die Expertin exklusiv über Customer Experience und ihren Stellenwert.

medianet: Welchen Stellenwert hat für Sie Customer Experience generell?

Daniela Pöpke: Als unabhängige Regionalbank liegt unser Schwerpunkt in der Beratung. Wir kennen unsere Kunden und ihre Interessen und Bedürfnisse, wir leben und wirtschaften in derselben Region und sind auch in der Lage, schwierige Zeiten gemeinsam durchzustehen. Um unsere Beratungsqualität aufrechtzuerhalten und an die Bedürfnisse unserer Kunden an-

zupassen, vertrauen wir auf die Rückmeldungen, die wir mittels Customer Experience von unseren Kunden erhalten.

medianet: Wann haben Sie begonnen, sich dieser Thematik in der Oberbank anzunehmen?

Pöpke: Ich bin seit Frühling letzten Jahres Teil der Oberbank und wurde von Beginn an in dieses Thema einbezogen. Aufgrund eines internen Wechsels der bisher verantwortlichen Kollegin durfte ich dann im November

2021 das Customer Experience Management in der Oberbank übernehmen. Die Oberbank hat mithilfe von Medallia bereits im Jahr 2019 begonnen, die eigene Customer Experience zu optimieren.

Es wurden gemeinsam Ziele und Meilensteine definiert und die beste Medallia-Lösung für die Optimierung ausgewählt. So erfolgte beispielsweise mithilfe von Medallia bereits 2019 die Einführung eines Feedback-Buttons im Kundenportal. 2022