

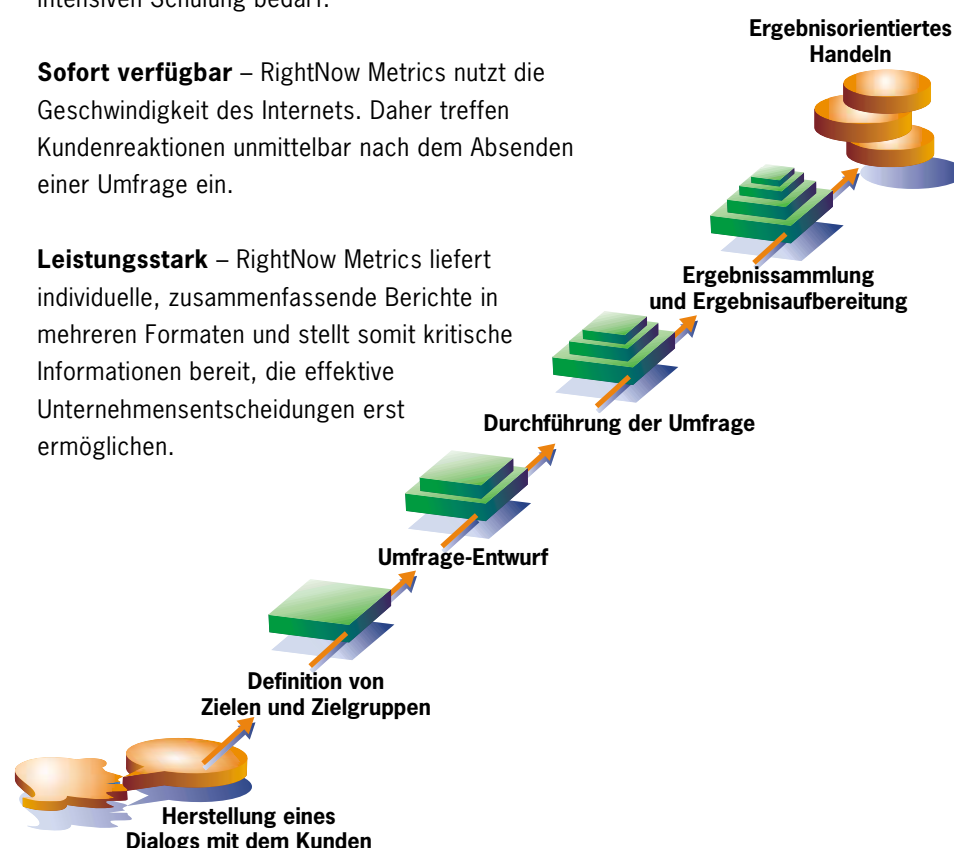
## RightNow Metrics™

**Wirtschaftlich** – Direktmarketing-Kampagnen kosten im Durchschnitt bis zu 20 Mark pro Adressat und erbringen eine durchschnittliche Antwortrate von 2 %. E-Mail-Marketing kostet lediglich zwischen 10 und 30 Pfennig pro E-Mail und erzielt eine Antwort-Häufigkeit von 6 % bis 10 %. Laut Forrester Research ergeben Marketingmethoden auf Zustimmungsbasis im Durchschnitt eine eindrucksvolle Antwortrate von 18 %, was nicht selten zu Rentabilitätssteigerungen von bis zu 100 % führt.

**Einfach und flexibel** – RightNow Metrics ist benutzerfreundlich und verfügt über leistungsstarke Eigenschaften, deren Anwendung keiner intensiven Schulung bedarf.

**Sofort verfügbar** – RightNow Metrics nutzt die Geschwindigkeit des Internets. Daher treffen Kundenreaktionen unmittelbar nach dem Absenden einer Umfrage ein.

**Leistungsstark** – RightNow Metrics liefert individuelle, zusammenfassende Berichte in mehreren Formaten und stellt somit kritische Informationen bereit, die effektive Unternehmensentscheidungen erst ermöglichen.



## Was gibt es Neues bei RightNow Metrics 3.0?

- Bedingte Verzweigungen
- Navigation
- Erscheinungsbild und Layout
- Neue Frage-Formate
- Vorgefertigte Fragen und Umfragen
- Vordefinierte Multiple-Choice-Fragen
- Neue Grafikformate
- Gemeinsame Nutzung der Ergebnisse in Echtzeit
- Hilfefunktion und Adressenbasis
- Zustimmungsoptionen
- Zufallsauswahl



## Lesen Sie die Gedanken Ihrer Kunden

Stellen Sie sich vor, Sie leiten Ihr Unternehmen, ohne seine Finanzdaten zu kennen und deren Entwicklung zu verfolgen.

Auf welcher Grundlage würden Sie Ihre Entscheidungen treffen?

Ein Unternehmen zu führen, ohne Kunden-Feedback zu sammeln und in seiner Entwicklung zu verfolgen, wäre ein vergleichbares Risiko.

Wissen Sie, was Ihre Kunden wünschen?  
Erfüllen Sie deren Erwartungen?  
Sind Ihre Kunden mit Ihrem Kundenservice zufrieden?

## Lassen Sie RightNow Metrics für sich arbeiten

Durch herkömmliche Geschäftsbeziehungen erfahren Sie nur etwa 30 % dessen, was der Kunde benötigt, wünscht und erwartet. Die restlichen 70 % müssen durch gezielte Marktforschung, kontinuierlichen Dialog und konstruktives, messbares Feedback aufgedeckt werden. RightNow Metrics™ ermöglicht eine komplette, in sich geschlossene Kundendienstlösung, die eine umsatzsteigernde Kundenbindung aufbaut.



RightNow Technologies GmbH  
FeringasträÙe 6  
85774 München-Unterföhring  
Telefon (089) 99 21 60  
Fax (089) 99 21 62 00

RightNow Technologies (UK) Ltd.  
Abbey House  
18-24 Stoke Road  
Slough, Berkshire SL2 5AG  
United Kingdom  
phone +44 (0) 1753 722 160  
fax +44 (0) 1753 722 161

RightNow Technologies, Inc.  
77 Discovery Drive  
PO Box 9300  
Bozeman, Montana 59718  
USA  
phone +1-406-522-4200  
fax +1-406-522-4208

w w w . r i g h t n o w . c o m

„Metrics hilft uns,  
unseren Kunden näher  
denn je zu kommen.  
Ein echter Volltreffer.“  
– Thule, Inc.  
Lastenträgersysteme



12.00MTR3.0.GER ©2000 RIGHTNOW TECHNOLOGIES, INC.

## Sammeln Sie die Wünsche Ihrer Kunden

### RightNow Metrics™

Ohne den Dialog zu fördern und Feedback des Kunden einzuholen, sind Sie auf Mutmaßungen angewiesen und besitzen keine gesicherten Informationen über die Interessen Ihrer Kunden. Der wettbewerbsintensive Markt von heute erfordert direkt und schnell wirkende Methoden zur Erfassung eines kritischen Kunden-Feedbacks.

