



### Warum nutzen Sie eKomi?



„Gerade als Onlineunternehmen ist uns das Feedback unserer Kunden sehr wichtig. Wir wickeln jeden Tag eine große Menge an Mobilfunkverträgen ab und haben nur zu wenigen Kunden persönlichen Kontakt. eKomi bietet unseren Kunden die Möglichkeit, uns auf einfachem Weg Feedback zu geben, uns auf Verbesserungsmöglichkeiten hinzuweisen oder uns mitzuteilen, was Sie bei der Bestellung besonders positiv fanden. Dank eKomi ist zusätzlich unsere Click-Through-Rate mit inkludiertem Rating bei SEA um ca. 2 Prozent angestiegen“

### Was halten Sie vom Feedback Ihrer Kunden?



„Jedes Unternehmen ist auf das Feedback seiner Kunden angewiesen, um Verbesserungen umsetzen zu können. Sowohl allgemeine Hinweise den Onlineshop betreffend als auch individuelle Probleme von Kunden können wir mit eKomi aufnehmen und umsetzen bzw. lösen. Wenn Kunden Schwierigkeiten bei der Bestellung oder mit der Abwicklung des Vertrags hatten, behalten viele Ihre Meinung für sich. Doch insbesondere solche Fälle sind es, die uns bei der Weiterentwicklung unseres Shopsystems und bei der Optimierung unserer Abläufe weiterhelfen.“

Hinzu kommt, dass wir Reklamationen sehr ernst nehmen und versuchen Probleme möglichst kulant zu lösen. So wird mit Hilfe von eKomi die „Dunkelziffer“ unzufriedener Kunden geringer. Über positives Feedback freuen wir uns natürlich ganz besonders. Die Motivation, die von positiven Bewertungen ausgeht, ist sehr hoch. Aktuell sind 99,4 % aller abgegebenen Bewertungen positiv, was uns natürlich besonders freut.“

### Beschreiben Sie bitte kurz den Mehrwert von eKomi



Wilke Stroman,  
Geschäftsführer Sparhandy.de

„Unsere Kunden helfen uns mit ihren Bewertungen über eKomi, unseren Onlineauftritt und unseren Kundenservice zu verbessern. Darüber hinaus nutzen wir eKomi auch für individuelle Produktbewertungen unserer Kunden zu ihrem gewählten Smartphone. So erhalten wir nicht nur Bewertungen zu unserer Seite, sondern geben unseren Kunden auch die Möglichkeit, die von Ihnen bestellte Hardware offen und ehrlich, mit allen Vor- und Nachteilen zu bewerten. Dies stellt einen echten Mehrwert für die User dar.“



### Über Sparhandy.de



Die Sparhandy GmbH hat sich als eines der führenden Dienstleistungsunternehmen im Bereich Mobilfunk etabliert. Der TÜV SÜD zertifizierte Onlinehändler vermarktet anbieterunabhängig Handytarife und Endgeräte rund um die mobile Kommunikation und entwickelt eigenständig innovative Angebote. Inzwischen hat die Sparhandy GmbH über 600.000 Verträge abgewickelt und vereint die folgenden Marken unter ihrem Dach: sparhandy.de - Handys und Flatrates zu günstigen Konditionen; mobook.de - das Portal für mobiles Internet; conbato.de - für professionelle und individuelle Geschäftskundenbetreuung; tving.de - das Portal zum IPTV-Produkt "Entertain" in Zusammenarbeit mit der Telekom Deutschland sowie die eigene Service und Logistikmarke eBo Trade.