

# Die Geschichte von *TurnFriendly*

---

# Customer Experience Management auf die schlaue Art

---

Vom Start-up bis zum Hidden Champion: *TurnFriendly*, gegründet 2001 von Marco Rothberg, hat sich von einer einfachen Idee zu einem umfassenden Customer Experience Management System entwickelt. Als IT-Berater erkannte Rothberg, dass Kunden selten nach ihrer Meinung oder ihrem Input für eine Lösung gefragt wurden. Aus dieser Erkenntnis heraus begann die Entwicklung von *TurnFriendly*, branchenübergreifende Customer Experience Managements Software.

Im Jahr 2000, während eines der ersten Projekte von Rothberg im Bankensektor, wurde es notwendig, die Kunden nach ihrer Meinung zu Echtzeit-Börsenkursen zu befragen. Zu diesem Zweck wurde innerhalb von neun Monaten eine erste Version eines webbasierten Fragebogens erstellt. Der Fragebogen wurde getestet und schnell kam die Frage auf: Was passiert, wenn der Kunde nicht zufrieden ist?

„Es war offensichtlich, dass wir mit den Kunden direkt ins Gespräch kommen müssen und dass Unternehmen Beschwerden verstehen und professionell bearbeiten müssen“, erklärt Rothberg. Es begann ein neuer Entwicklungszyklus, der *TurnFriendly* zu einem umfassenden Customer Experience Management System ausbaute und das Rothberg-Unter-

nehmen über die Jahre zu einem Hidden Champion mit tiefem Wissen im Bank- und Tourismussektor machte. „In Sachen Tourismus muss ich mich bei Willi Verhuvén von Alltours bedanken. Als Alltours anfragte, ob *TurnFriendly* für die Behandlung von Beschwerden im Tourismus eingesetzt werden könnte, eröffneten sich uns völlig neue Möglichkeiten.“

„Die Software ist nicht nur webbasiert und einfach zu bedienen, sondern kann auch unternehmensweit eingesetzt werden, ohne dass die Mandantenfähigkeit eingeschränkt wird. Durch die automatische Zuordnung von Anliegen spart *TurnFriendly* den Customer Experience Managern Zeit, während die zahlreichen Funktionen an die Anforderungen von derzeit mehr als 10.000 Einzelbenutzern weltweit

angepasst werden können. In *TurnFriendly* laufen alle Fäden zusammen, die das Kundenerlebnis prägen. Beginnend mit Anfragen integriert die Software den Vertrieb, verschiedene Webportale, Auswertung und Berichterstellung, gewonnenes Wissen und Feedback.

Durch das Feedback ihrer Kunden und die konsequente Umsetzung in *TurnFriendly* haben sich Rothberg und sein Team zu Experten im Customer Experience Management entwickelt. Kunden wie die Deutsche Bank profitieren daher nicht nur von der Softwarelösung, sondern erhalten einen tiefen Einblick und profitieren von dem Branchenwissen des

Unternehmens. In der Zukunft wird der unabhängige Hidden-Champion sein eigenes Produkt kontinuierlich weiterentwickeln und weiter wachsen. Getreu Rothbergs Motto: „Nur wer die Bedürfnisse seiner Kunden wirklich kennt, wird aus seinen Kunden Fans machen.“



Marco Rothberg  
CEO  
TurnFriendly Software GmbH

