

## b-csi



## Was?

## Kundenzufriedenheitsindex

Für **Maschinenbauunternehmen** ist der Grad der Kundenzufriedenheit ein wichtiges Instrument, um den wirtschaftlichen Erfolg des Unternehmens zu bewerten. Ein funktionierender Vertrieb, Pre-/After-Sales Service sowie Remote- und Ersatzteil-Service und zuverlässige Techniker im Außendienst beeinflussen die Zufriedenheit von Kunden maßgeblich. Nicht zu vergessen sind die zusätzlichen Umsätze, die durch den Techniker im Außendienst erreicht werden können.

Mit dem Kundenzufriedenheitsindex (**C**ustomer **S**atisfaction **I**ndex) analysieren Sie die **aktuelle Zufriedenheit Ihrer Kunden** und dokumentieren die Entwicklung im Zeitablauf. Durch den detaillierten Einblick in die Bewertung Ihrer Leistungen und Prozesse und können Sie frühzeitig Maßnahmen zur Verbesserung einleiten. Der standardisierte Kundenzufriedenheitsindex für Maschinen- und Anlagenbauer ermöglicht zukünftig einen Vergleich und ein Benchmarking mit dem optimalen Serviceprozess.

Im Rahmen einer **Initialbefragung** erfasst und analysiert marillabax für den Kundenzufriedenheitsindex die aktuelle Wahrnehmung von Vertrieb, Projektierung, Remote- und Ersatzteil-Service, Servicetechnikern oder der Service-Hotline in Ihrem Maschinen- oder Anlagenbauunternehmen. Nach 12-24 Monaten kann eine Vergleichsstudie dazu dienen, die Weiterentwicklung zu betrachten und Erfolge messbar zu machen.

## Für wen?

Vorkonfigurierter Fragebogen speziell für Maschinen-/Anlagenbau.

## Komplettpaket

Investition für  
Befragungsbasispaket  
(Technische Abwicklung,  
Vorlagen, Sprachen, Aus-  
wertung) 3.590,- €  
pro Variante 1.390,- €  
oder als **Gesamtpaket**  
**7.490,-€**

Alle Preise zzgl. Reisekosten + ges. MwSt.

*Spracherweiterung für Spanisch,  
Französisch, Italienisch, Russisch  
usw. möglich*

## Kundenbefragung online für alle Kundenkontaktpunkte

Sie entscheiden über den Umfang Ihrer Befragung, unsere Varianten:

Vertrieb	Projektierung	Service & Support
Vertriebskontakt Angebotsverhalten Kundenbetreuung Empfehlung Reklamationsgmt.	Projektmanagement Anwendungstechnik Auslieferung, Installa- tion und Abnahme	Störungsannahme Remote Service Techniker im Außendienst Ersatzteihotline

### Leistungen:

- Bereitstellung der angepassten Initialbefragung innerhalb kurzer Zeit, wahlweise in Deutsch und Englisch (weitere Sprachen möglich)
- Umfrageumfang für die gewünschten Varianten
- Bereitstellung der Umfrageplattform für den gesamten Zeitraum
- Anonyme Befragung der Teilnehmer
- Vorlagen für die Teilnehmeransprache
- Detaillierter Ergebnisbericht mit Interpretation und Empfehlung
- Management-Präsentation der Ergebnisse
- USB-Stick mit Bericht (pdf) und Originalteilnahmedaten (csv)

## Referenzen

### Alexander Hoffmann, Geschäftsführer B. Maier Zerkleinerungstechnik GmbH

„Der Kunde steht immer im Mittelpunkt unseres Handelns. Seine Zufriedenheit mit unserer aktuellen Betreuung während der Vertriebs- und Projektphase sowie im Servicefall, haben wir mittels der **marillabax Kundenzufriedenheitsbefragung** ermittelt. In Zusammenarbeit mit marillabax wurde hierzu in kürzester Zeit ein detaillierter Online-Fragebogen entwickelt und für unsere globalen Märkte mehrsprachig aufbereitet.

Die Ergebnisse der Befragung wurden von Frau Bax strukturiert aufbereitet und in einem gelungenen **Workshop** dem Management und den Mitarbeitern präsentiert. Auf Basis der ersten Analysen konnten gemeinsam mögliche Handlungsfelder identifiziert und wichtige Impulse für unsere tägliche Arbeit sowie auch für die strategische Gesamtausrichtung des Unternehmens gewonnen werden.



\* 14. Wann haben Sie die letzte Maschine bei uns gekauft?

Nicht bekannt 0 1 2 3 4 5 Vor mehr als 10 Jahren

\* 15. Wie bewerten Sie den Innovationsgrad unserer Maschinen?

hoch innovativ 1 2 3 4 5 veraltete Technik

\* 16. Wie ist Ihr Gesamteindruck von der Zusammenarbeit mit Bsp.Firma insgesamt?  
Erinnern Sie sich z.B. an den letzten Kontakt mit uns. Wenn Sie mit einem Wort den Gesamteindruck beschreiben sollten...

5 4 3 2 1

\* 17. Wie zufrieden sind Sie generell mit...

	Sehr zufrieden	zufrieden	neutral	unzufrieden	Sehr unzufrieden
Der generellen telefonischen Erreichbarkeit	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Qualität der Anlagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dem Preis-/Leistungsverhältnis der Anlagen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Zuverlässigkeit unserer Mitarbeiter	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dem Verhältnis Werbeversprechen und Leistungserfüllung	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Um die Erfolge eingeleiteter Maßnahmen zur kontinuierlichen Verbesserung unserer Kundenbeziehungen messbar zu machen, kann ich mir gut vorstellen zu gegebener Zeit eine Vergleichsstudie durchzuführen. Aufgrund der professionellen und gleichzeitig sehr angenehmen Zusammenarbeit von der Konzeptphase bis zur finalen Auswertung werden wir hier sicherlich gerne wieder auf die Unterstützung von marillabax zurückgreifen.“

## Über marillabax

Das Team marillabax begleitet vom Stammsitz im baden-württembergischen Ludwigsburg aus seit 15 Jahren erfolgreich mittelständische Unternehmen im Bereich der Servicequalität, Kundenorientierung (CRM) und effizienter Serviceprozesse in den Schwerpunktbranchen ITK, Maschinen-/Anlagenbau und Medizintechnik. Dabei versteht sich marillabax als Lösungsanbieter für alle Fragen der Servicequalität und unterstützt je nach Bedarf mit Training, Beratung, Coaching oder Softwarelösung.

## Sparringspartner

Wir lassen Sie nicht allein – oft fehlt es den Serviceverantwortlichen vor allem an Zeit und Ideen, um ihren Service strategisch weiter zu entwickeln. Sie sind sich nicht sicher, wie Sie die Weichen stellen sollen und wünschen sich Impulse von außen? Benötigen einen professionellen Blick auf ihre Pläne und entweder Bestätigung oder Korrektur? Mit uns gewinnen Sie einen ehrlichen und offenen Sparringspartner, der Ihnen direkt ins Gesicht sagt, was Sie richtig machen, wo Sie betriebsblind sind und was Ihnen fehlt. Tut manchmal weh, ist jedoch hilfreich und wir bleiben dabei natürlich immer konstruktiv und fair.