

b-csi



Was?

Kundenzufriedenheitsindex

Die Kundenzufriedenheit bei **IT-Anwendern** wird von einem funktionierenden Service und Support mitbestimmt. Daher sollte die Zufriedenheit von Anwendern mit internen Leistungserbringern, etwa den IT-Support Abteilungen regelmäßig hinterfragt werden und zwar sowohl zu einem Zeitpunkt (Stichprobenbefragung nach einem Servicekontakt) als auch für einen Zeitraum (Befragung z. B. für 1 Jahr).

Mit dem Kundenzufriedenheitsindex analysieren Sie die aktuelle Zufriedenheit Ihrer Kunden und Anwender mit dem IT-Service und Support und dokumentieren die Entwicklung im Zeitablauf. Sie erhalten so einen detaillierten Einblick in die **Bewertung Ihres IT-Supports** und können frühzeitig Maßnahmen zur Verbesserung einleiten. Durch die Standardisierung des Kundenzufriedenheitsindex ist zukünftig ein Vergleich und Benchmarking möglich.

Ermitteln Sie mit unseren bewährten Tools neutral, was Ihre Kunden wirklich über Ihren Service denken. Zugeschnitten auf die Belange von Service-Teams und konkret ausgerichtet auf **Softskill- und Prozessthemen**. Die wesentliche Vorarbeit ist schon geleistet. Die Fragen werden nur noch auf Ihren Sprachgebrauch angepasst.

Das Layout wird individuell für Sie angepasst, so dass sich eine Verbindung mit Ihrem Unternehmensauftritt ergibt.

Vorkonfigurierter Fragebogen speziell für IT-Service/IT-Support.

Für wen?

Komplettpaket

Investition für
Befragungsbasispaket
(Technische Abwicklung,
Vorlagen, Sprachen, Aus-
wertung) 3.590,- €
Variante Entscheider
1.390,- €
oder als **Gesamtpaket**
4.980,-€

Alle Preise zzgl. Reisekosten + ges. MwSt.

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

Kundenbefragung online für alle Anwender/Kunden

Sie entscheiden über den Umfang Ihrer Befragung, unsere Varianten:

Kunden (Anwender)	Kunden (Entscheider)
Gesamtzufriedenheit im IT-Support	Gesamtzufriedenheit IT-Support
Softskills und Servicekompetenz	Zufriedenheit Leistungsangebot (Servicekatalog)
Prozesszufriedenheit/Leistungsabfrage (Erreichbarkeit o. ä.)	Zufriedenheit
Statistische Fragen	Dienstleistungsmarketing
Weiterempfehlung	Weiterempfehlung
Persönliches Feedback	Persönliches Feedback

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)