

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)

Referenzen

Max Mustermann, Geschäftsführer IT Firma 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 Leistungslösung	<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.