

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsanalyse



Beauftragung

org-team
Lagemann GmbH
Jacksonring 15
48429 Rheine

Durchführung

Christian Hintze, IT-Systemkfm.

Auswertung

Thomas Lagemann, GF

1 Hintergründe und Grundlagen

Im Rahmen und zur Vorbereitung einer künftigen ISO-Zertifizierung der org-team Lagemann GmbH nach EN ISO 9001:2008 wird ab 2012 und künftig einmal jährlich eine online-Kundenzufriedenheits-Befragung durchgeführt.

Hieraus gewonnene Erkenntnisse werden für die Bereiche Software-Entwicklung, Service und Support nachfolgend gezielt umgesetzt, um die Kundenzufriedenheit und -bindung sowie die Servicequalität noch weiter zu steigern.

2 Durchführung und Fragestellung

Mittels eines eMailings an alle registrierten Anwender mit lfd. Wartungsvertrag (rd. 1.000 bekannte eMail-Adressaten) wurden diese am 15.03.2012 gebeten, sich an der anonymen Kundenzufriedenheitsbefragung zu beteiligen, die bis zum 31.03.2012 geschaltet war.

Es galt, lediglich fünf kurze Fragen zu beantworten bzw. Bewertungen abzugeben in Form einer Skala von 1 = sehr gut bis 5 = sehr schlecht, deren Beantwortung die Befragten keine fünf Minuten kostete. Zusätzlich wurde über ein Bemerkungsfeld angeboten, individuelle Kommentare abzugeben.

Über eine Nominalskala wurde zudem erhoben, wie es um die Weiterempfehlungsquote des Unternehmens und seiner Produkte bzw. Leistungen steht („habe schon weiterempfohlen“ bis „würde abraten“).

3 Projektauswertung

Nach einem Befragungszeitraum von 14 Tagen haben über 20% aller Befragten die Umfrage online ausgefüllt, was einer überdurchschnittlichen Rücklaufquote (man geht in der Regel von 5 bis 10% aus) entspricht.

Durch die recht hohe Beteiligung kann von einer repräsentativen Umfrage gesprochen werden, deren Ergebnisse für die Bereiche Hotline, Software, Mitarbeiter sowie die Weiterempfehlung des Unternehmens nachfolgend dargestellt werden:

4.1 Auswertung Hotline-Qualität

	1	2	3	4	5	Mittelwert
Reaktions- / Bearbeitungszeit	69	72	14	5	1	1,74
Hilfestellung	97	52	8	3	1	1,50
Erreichbarkeit	70	73	17	1	0	1,68

1 = sehr gut ; 5 = sehr schlecht

Reaktions- / Bearbeitungszeit



Hilfestellung



Erreichbarkeit



sehr gut
 gut
 befriedigend
 ausreichend
 mangelhaft

Die Hotline im Allgemeinen wird **gut bis sehr gut** bewertet. Im Schnitt stimmten rund **98%** aller Befragten mit mindestens „befriedigend“ ab.

Besonders die Hilfestellung der Hotline wird häufig mit „sehr gut“ bewertet. Durchschnittlich bewerteten die Befragten die Hilfestellung mit 1,5. Die größte „Problemzone“ liegt bei der Reaktions-/Bearbeitungszeit, die aber tlw. durch notwendige Software-Anpassungen für die einzelnen Fälle bedingt sind.

Auszug aus Original-Kommentaren der Befragten:

"die Erreichbarkeit über einen Notdienst - Handy? - wäre schön, Probleme treten auf morgens vor 8.30 h und mittags ab 12.00 h, für die xxx-Schnittstelle muss man bei Krankheit des Mitarbeiters auch schon mal länger warten."

Anm. org-team: unsere Hotline ist von 08:00 bis 17:00 Uhr durchgängig besetzt und erreichbar, aufgrund der Erfahrungen der letzten 15 Jahre ist eine Erreichbarkeit außerhalb dieser Zeiten nur in den seltensten Fällen angefragt worden. Wo möglich bieten wir im Krankheitsfall Vertretungen an...

4.2 Auswertung Software-Qualität

	1	2	3	4	5	Mittelwert
Bedienbarkeit	42	90	24	3	2	1,96
Zuverlässigkeit	39	86	32	4	0	2,00

1 = sehr gut ; 5 = sehr schlecht



Die Qualität der Software wird **überwiegend** mit „gut“ bewertet. Die Abweichungen sind in beide Richtungen identisch, sodass sich sowohl für die Zuverlässigkeit als auch für die Bedienbarkeit ein Bewertungsdurchschnitt von ~ 2 ergibt.

Dadurch, dass der Anteil der mit „sehr gut“ bewertenden Teilnehmer relativ gering ist (Zuverlässigkeit: 24% / Bedienbarkeit: 26%), ergeben sich hier Möglichkeiten für Verbesserungen. Der Anteil der negativen Bewertungen beträgt unter 3%.

Befragt wurden auch Neukunden, welche oft über eine lange Zeit mit einer anderen Software gearbeitet haben und nun umgestiegen. Für diese gestaltet sich eine Umstellung auf neue Software manchmal schwierig. Daher kann es kommen, dass neuer Software direkt nach der Einführung eine schlechtere Bedienbarkeit nachgesagt wird, da hierfür noch keine Praxisroutine vorhanden ist.

Auszug aus Original-Kommentaren der Befragten:

"Die Software ist spitze und wenn alle anderen so arbeiten würden bräuchte ich meinen Job nicht mehr machen. DANKE an das ORG-Team vom -entfernt-"

"Ich nutze HADES seit 2006 und hatte anfänglich noch nicht so viel Vertrauen in das Programm (es gab noch viele Kollisionen zwischen Theorie und Praxis und das Grabpflegemodul war noch gar nicht ausgereift). Aber inzwischen ist es wenn Fehler vorkommen eher so, dass sie am Bediener liegen (schäm!). Glücklicherweise hilft die kompetente Hotline freundlich, geduldig und schnell."

„HADES ist für mich unverzichtbar geworden!!“

4.3 Auswertung Mitarbeiter-Qualität

	1	2	3	4	5	Mittelwert
Freundlichkeit	114	40	5	0	1	1,34
Hilfsbereitschaft	108	46	3	2	1	1,39
fachliche Kompetenz	96	56	5	2	1	1,48

1 = sehr gut ; 5 = sehr schlecht



sehr gut
 gut
 befriedigend
 ausreichend
 mangelhaft

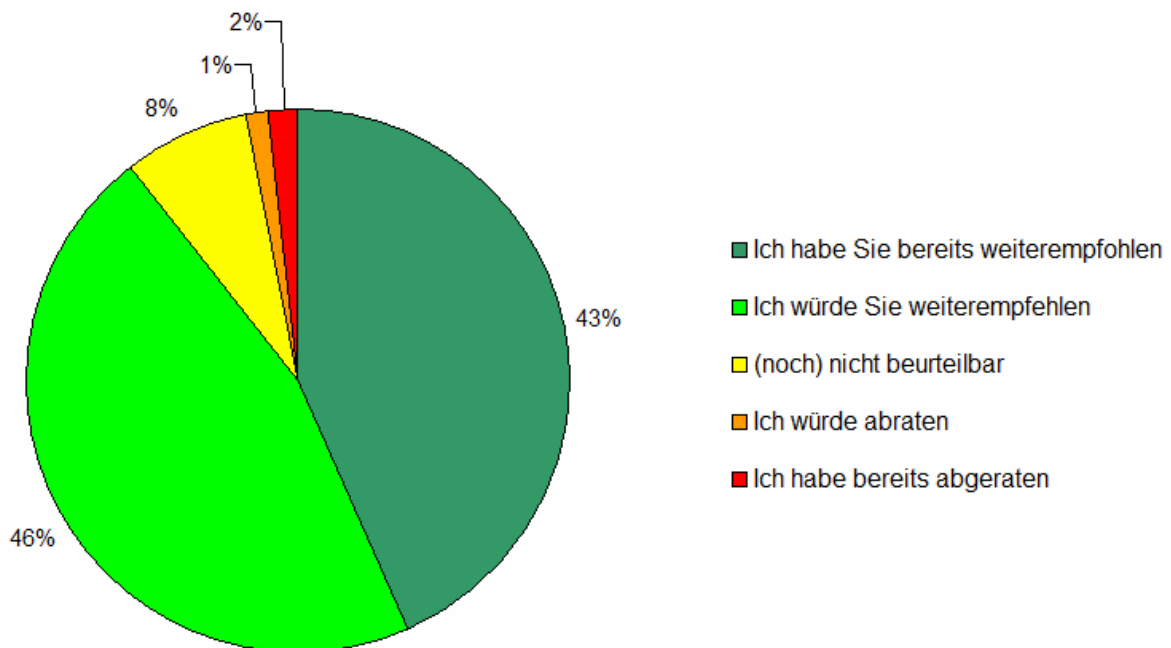
Das beste Teilergebnis der Kundebefragung wurde bei der Bewertung unserer engagierten Mitarbeiter erreicht. Hier verteilen sich die Antworten zu **97%** auf die Bereiche „**sehr gut**“ und „**gut**“. Die Freundlichkeit der Mitarbeiter hat in der Befragung die Bestnote (1,34) erhalten.

Die Streuung bei dieser Bewertung ist sehr gering, lediglich 2% der Kunden haben niedriger als befriedigend gestimmt.

Auszug aus Original-Kommentaren der Befragten:

„Eure Mitarbeiter sind TOP!!!!“ J

4.5 Auswertung der Gesamtzufriedenheit



Anhand der Kreisdiagramm-Darstellung ist zu erkennen, dass die **Weiterempfehlungsquote** bei annähernd **97%** liegt („noch nicht beurteilbar“ (*Neukundenstatus*) außer Acht gelassen).

Abschließend ist zu sagen, dass die Befragung im Ganzen **sehr positiv** ausgefallen ist. Im Durchschnitt haben **98% aller Befragten** die Kriterien mit „sehr gut“ bis „befriedigend“ beantwortet.

Langfristig wird das Ziel gesteckt, den Bewertungsdurchschnitt noch weiter anzuheben und keine bzw. nur noch sehr wenige Bewertungen im unteren Segment zu bekommen.

Für die Teilnahme an unserer Befragung danken wir allen, die sich die fünf Minuten Zeit genommen haben und sichern zu, dass wir weiter an uns und unseren Produkten arbeiten werden! Auf weiterhin so angenehme und erfolgreiche, partnerschaftliche Zusammenarbeit freuen wir uns und verbleiben

*Mit den besten Wünsche aus Rheine
Ihre org-team Lagemann GmbH*