

# Ergebnisse der Zufriedenheitsumfrage 2020



## **Beauftragung**

org-team  
Lagemann GmbH  
Jacksonring 15  
48429 Rheine

## **Durchführung**

Christian Hintze, IT-Systemkfm.

## **Auswertung & Analyse**

Thomas Lagemann, GF

## 1 Hintergründe und Grundlagen

Im Rahmen und zur Vorbereitung einer künftigen Zertifizierung des Qualitätsmanagements der org-team Lagemann GmbH nach EN ISO 9001 wird seit 2012 regelmäßig 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. 2.150 bekannte eMail-Adressaten) wurden diese am 07.07.2020 gebeten, sich an der anonymen Kundenzufriedenheitsbefragung zu beteiligen, die bis zum 31.07.2020 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 24 Tagen haben sich rund 200 Befragte an der Umfrage online beteiligt, was einer Rücklaufquote von ca. 10% entspricht.

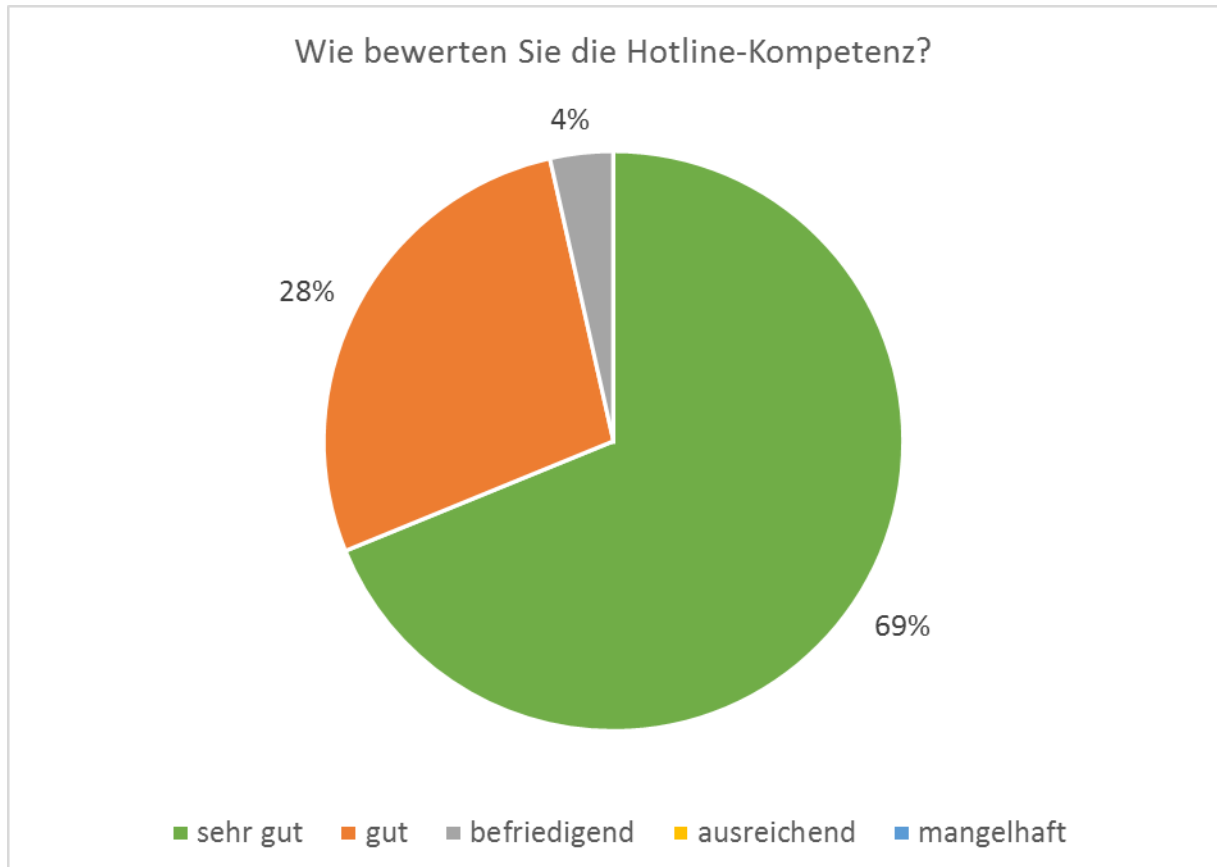
Durch die recht hohe Beteiligung kann von einer repräsentativen Umfrage gesprochen werden, deren Ergebnisse für die Bereiche Hotline, Software, Mitarbeiter sowie die Weiterempfehlung des Unternehmens nachfolgend dargestellt werden:

Die Ergebnisse der Umfrage wurden abschließend am 12.08.2020 ausgewertet und online auf org-team.com veröffentlicht.

## 4.1 Auswertung der Hotline-Kompetenz

	1	2	3	4	5	Mittelwert
Kompetenz & Hilfestellung	117	47	6	0	0	1,3
Erreichbarkeit	83	77	10	0	0	1,6

1 = sehr gut ; 5 = sehr schlecht



Die Hotline wird überwiegend **gut bis sehr gut** bewertet. Im Schnitt stimmten rund **97%** aller Befragten mit „gut“ bis „sehr gut“ ab. Insbesondere Hilfestellungen sowie die Rückrufe durch die Hotline -sollte diese einmal nicht direkt erreicht worden sein- wurden hervorgehoben.

### Auszug aus Original-Kommentaren der Befragten:

*"Funktioniert super, es gibt regelmäßige Updates"* (Anmerkung org-team: vgl. dazu auch den Auswertungspunkt 4.3 „Update-Zyklen“).

„es wird immer sofort zurückgerufen, wenn spontan keiner erreichbar ist!“

„erreichbar oder schneller Rückruf“

*„Lob: Wenn niemand erreichbar ist, wird zeitnah zurückgerufen; per Mail Antworten innerhalb weniger Stunden oder Tage“*

*„Es ist immer jemand erreichbar, ohne Warteschleife, sofortige Hilfestellung, Probleme werden umgehend gelöst oder sukzessive abgearbeitet mit 2er Rückmeldung (Newsletter-Update), insgesamt top!“*

*„Die Hotline ist ausgezeichnet, so wie immer zu erreichen und wenn nicht kommt ein Rückruf. Kompetenz super! Fernwartung super!“*

*„Wenn gerade Änderungen (Updates )waren, ist es verständlicherweise schwieriger durchzukommen.“*

*„Bin sehr zufrieden und wenn ich zu Ihrem Seminar komme im Nov. 2020 wird das sicher noch besser!“*

*„Egal ob per Telefon oder E-Mail, man bekommt sehr zeitnah (sogar in späten Stunden) Antworten und Hilfe.“*

*„Software läuft super, wenn Probleme auftreten wird man per E-Mail und/oder Hotline super betreut und Probleme werden teils in wenigen Stunden behoben/angepasst (myHADES).“*

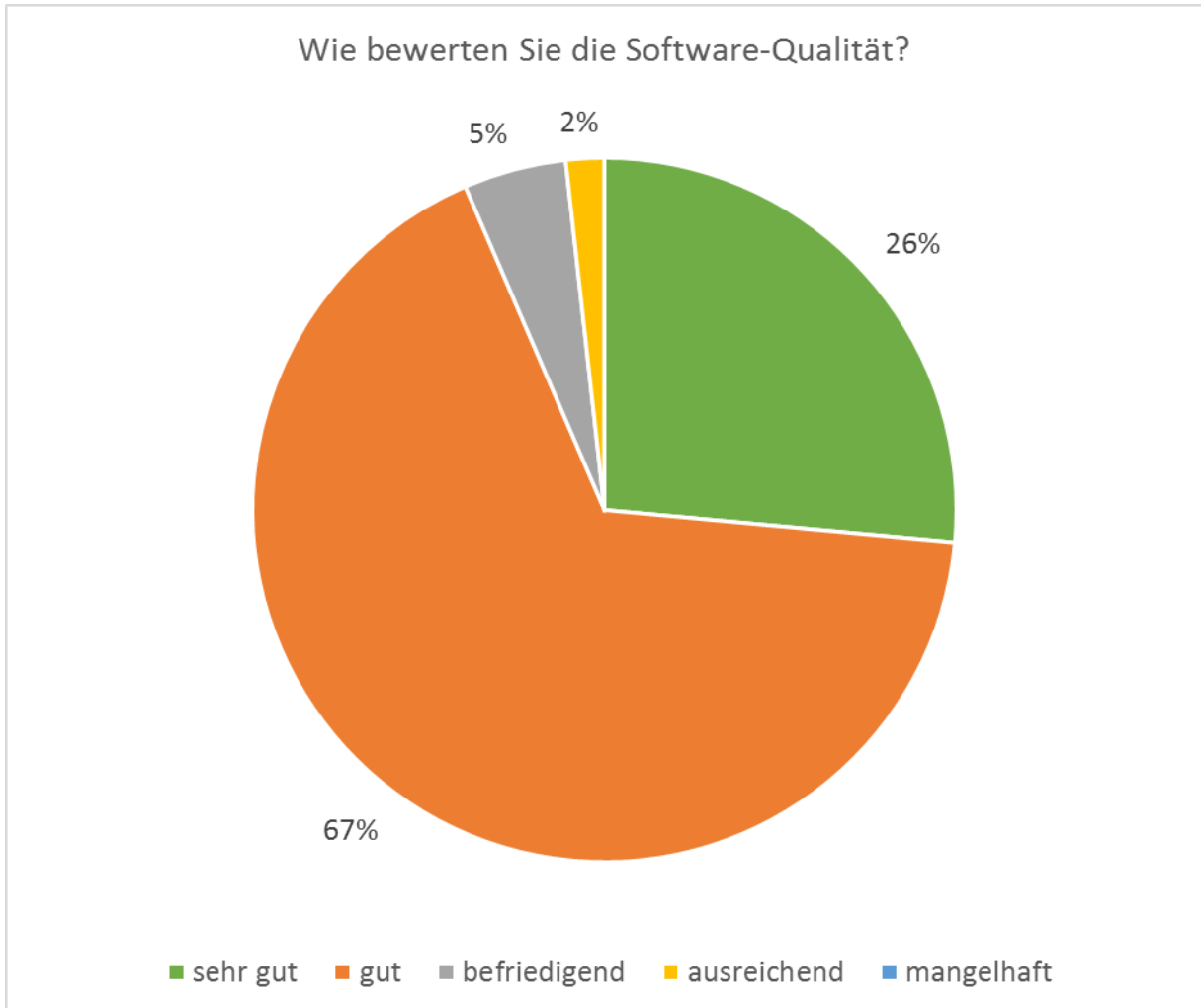
*„Macht einen ordentlichen Eindruck. Wir leisten lediglich EDV-Support für einen Anwender und kooperieren mit Ihnen. Vieles ist aber auch selbsterklärend.“*

...

## 4.2 Auswertung der Software-Qualität

	1	2	3	4	5	Mittelwert
Qualität + Zuverlässigkeit	45	114	8	3	0	1,8

1 = sehr gut ; 5 = sehr schlecht



Die Qualität der Software wird **überwiegend** (2/3 aller Bewertungen) mit „**gut**“ bewertet. Mit „**sehr gut**“ stimmte **über ein Viertel** (!) der Teilnehmer. Die Benotungen „befriedigend“ bis „ausreichend“ lagen zusammengerechnet bei lediglich 7%. Der Anteil der negativen Bewertungen („ausreichend“) beträgt unter 2%.

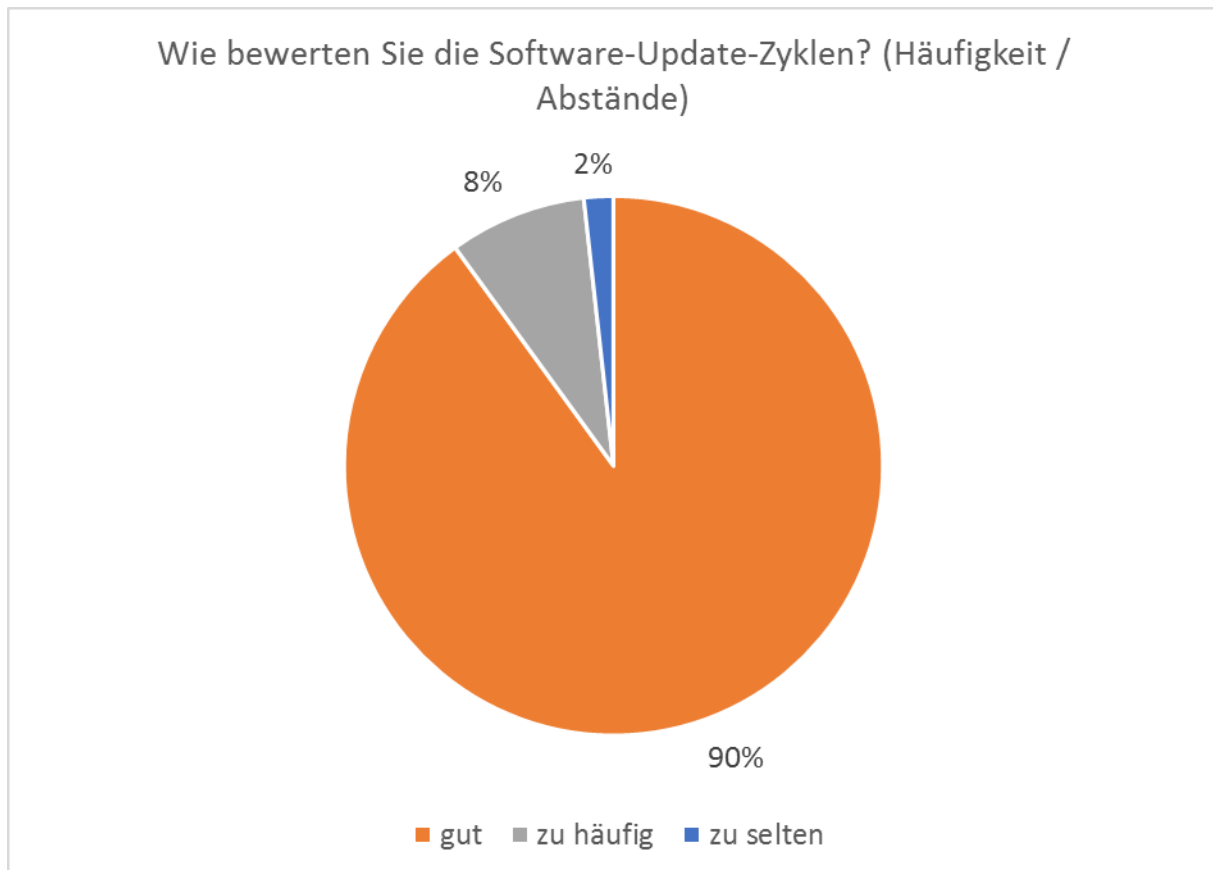
### Auszug aus Original-Kommentaren der Befragten:

„Die Struktur ist übersichtlich, die Darstellung verständlich.“

„Für alle Friedhofsverwaltungsbedürfnisse sind Möglichkeiten vorhanden.“

### 4.3 Auswertung Update-Zyklen

	gut	zu häufig	zu selten	Mittelwert
Häufigkeit von Updates	153	14	3	1,6



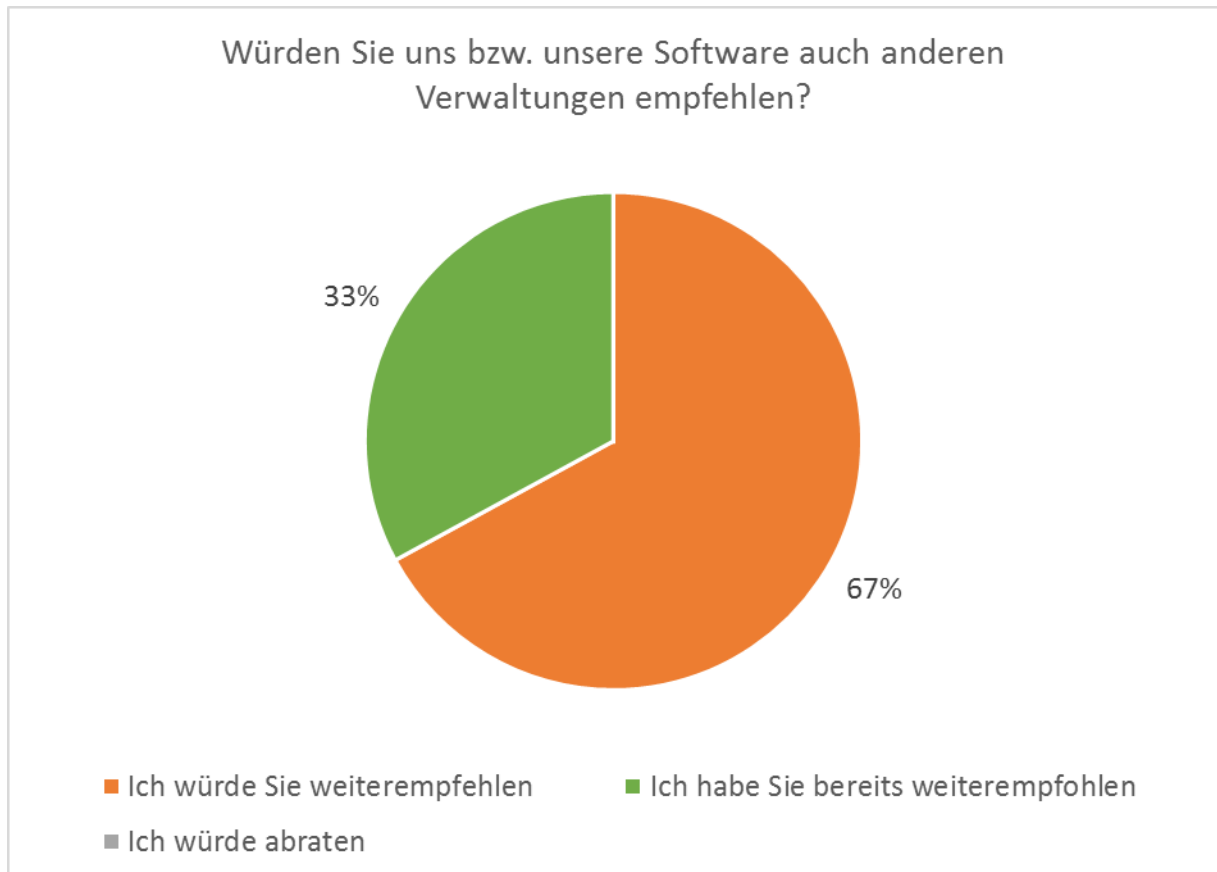
#### Erläuterungen zu den Updateterminen:

**HADES** – hier erscheint jeden ersten Montag im Monat online per LiveUpdate-Funktion ein kleineres Update (Patches) mit zwischen 30 und 40 erledigten Tickets, die wir im Rahmen unserer Hotline aufgenommen haben. Alle von erledigten Tickets betroffenen Anwendern (Fehlerkorrekturen, Verbesserungs- und Erweiterungswünsche etc.) werden zudem per Mail inkl. Änderungsprotokoll benachrichtigt. Zu jedem Quartalsbeginn erscheinen unsere Programm-Releases mit meist > 100 erledigten Tickets. Hierüber werden alle Anwender per Mailing informiert. Neue Softwareversionen stehen dann entweder zum manuellen Download von unserer Homepage oder per LiveUpdate zur Verfügung.

Für unsere webbasierten Verfahren **myHADES** und **myObolus** erscheinen neue Software-Versionen meist zweimal pro Jahr. Diese werden im Frühjahr und Herbst inkl. Mailing-Info und Änderungsprotokoll online gestellt und bedürfen keiner separaten Installation.

## 4.5 Auswertung der Gesamtzufriedenheit

	würde empfehlen	habe bereits empfohlen	abgeraten
Empfehlungen	114	56	0



Anhand der Kreisdiagramm-Darstellung ist zu erkennen, dass die **Weiterempfehlungsquote** bei **100%** (!) liegt (letzter Wert aus 2012: 97%). Ein tolles Ergebnis, das uns in unseren Bemühungen, hervorragende Software und Dienstleistungen für unsere Kunden erbringen zu wollen, weiter bestärkt – einen ganz herzlichen Dank dafür!!

*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 besten Grüßen aus Rheine  
Ihre org-team Lagemann GmbH*