

Ergebnisse der Kunden

Zufriedenheitsbefragung 2019

Aufbau der Umfrage

- Abfrage der Zufriedenheit in den Bereichen:
 - Erreichbarkeit
 - Qualität
 - Zeit
 - Kompetenz
 - Verbindlichkeit/Vertrauen
 - Reklamation, Verhalten/Problemmanagement
 - Allgemeine Zufriedenheit
- Feedback zu bestimmten Aussagen
- Trendfrage
- Abfrage der Gesamt-Zufriedenheit nach CSat-Standard
- Abfrage der Empfehlungsbereitschaft nach NPS-Standard



Grad der Zufriedenheit

Skala von 0 (gering) bis 10 (hoch)

0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	1	0	2	2	1	4	7	23	37	20
1%	1%	0,0%	2%	2%	1%	4,1%	7,2%	23,5%	37,8%	20,4%
VJ 0,8%	0,0%	0,0%	0,8%	1,5%	1,5%	3,0%	7,6%	18,3%	40,5%	26,0%
4%				14,3%				81,7%		

$CSat(\%) = (\text{Summe aller Bewertungen} / N) \times 10$ [Durchschnitt aller Bewertungen]

$$CSat = (810/98) \times 10 = 82,7\%$$

$$CSAT(VJ) = (1124/131) \times 10 = 85,8\%$$

- ca. 81,7%-hoher Grad der Zufriedenheit mit der IT-On.NET
- ca. 14,3%-mittelmäßig zufrieden
- ca. 4%-unzufrieden

VJ=Vorjahreswert N=98



Empfehlungsbereitschaft 2018

Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich)

		Absolut	VJ	%	VJ %
Promoter	9,10	57	91	60%	72,20%
Passiv zufrieden	7,8	24	24	25,26%	19,05%
Kritiker	0,1,2,3,4,5,6	12	11	12,63%	8,75%
		95	126	97,9%	100%

NPS = Promoter(%)–Kritiker(%) [Durchschnitt zwischen Promotern und Kritikern eines Unternehmens]

$$\text{NPS} = 60\% - 12,63\% = 47,37$$

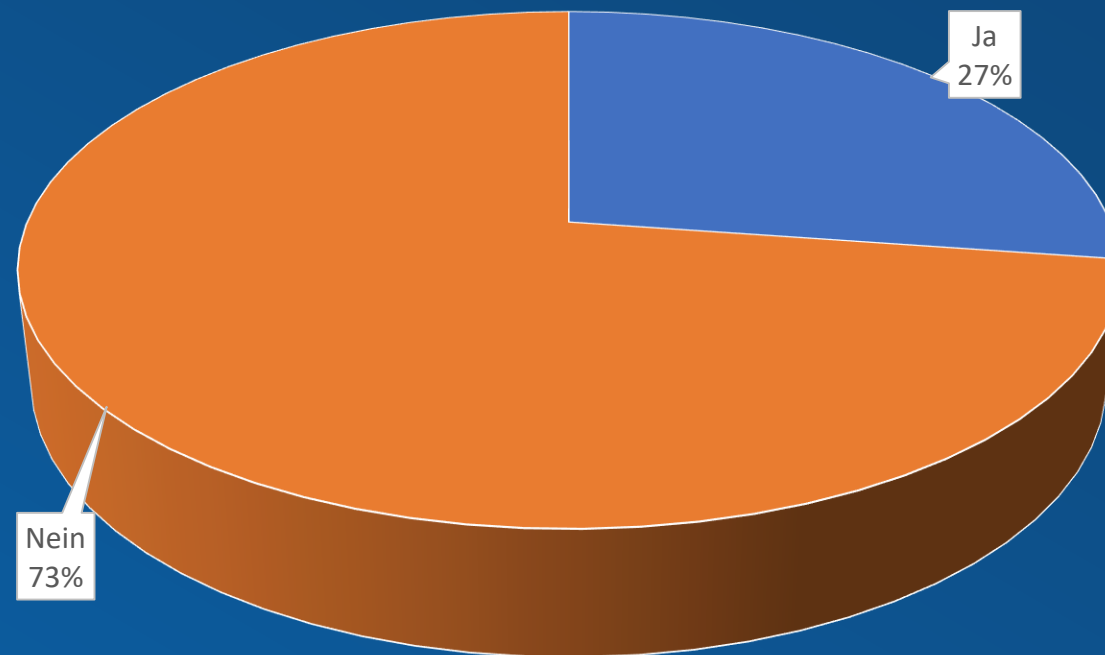
$$\text{NPS(VJ)} = 72,20\% - 8,75\% = 63,45$$

VJ=Vorjahreswert



Trendfrage 2019

Microsoft Office 365 hat die Möglichkeit jeden Geschäftsprozess zu optimieren. Sind Sie daran interessiert mehr darüber zu erfahren?



Verbesserungspotenzial (Auswahl)

- Zeitnahe Information über geleistete DL
- Projektdetails/Zwischenschritte im Vorfeld (z. B. Kick-Off) zu ungenau
- Probleme systematisch abarbeiten, bessere Ursachenanalyse (KVP), Fehler beheben, nicht nur Symptome behandeln
- Früher Hersteller/Drittanb. für Lösungsansatz kontaktieren
- Info, ob/wenn Problem gelöst wurde (inkl. Erklärung)
- Bei wiederholten Problemen -> Einweisung zur Selbsthilfe
- Besuchsprotokolle bei Support-Anfragen, d.h. schriftliches Festhalten von Problemstellung und -lösung



Besonders gut gefällt... (Auswahl)

- Die unkomplizierten und freundlichen Mitarbeiter
- Der schnelle und problemlose Service
- Breitgefächerte Kompetenzen
- Die gute Erreichbarkeit und der Wille alle Probleme zu lösen
- Umfassendes Wissen, rasche Umsetzung von Lösungen
- Sehr schneller Support bei z.b. Systemausfällen
- Die persönliche Nähe, familiäre Struktur und die Flexibilität bei spontanen Situationen
- Die sehr gute Qualifikation der Mitarbeiter, der Teams, der Realisation von Aufgaben



Ergebnisse der Kunden

Zufriedenheitsbefragung 2019

VIELEN DANK FÜR DIE
TEILNAHME!