

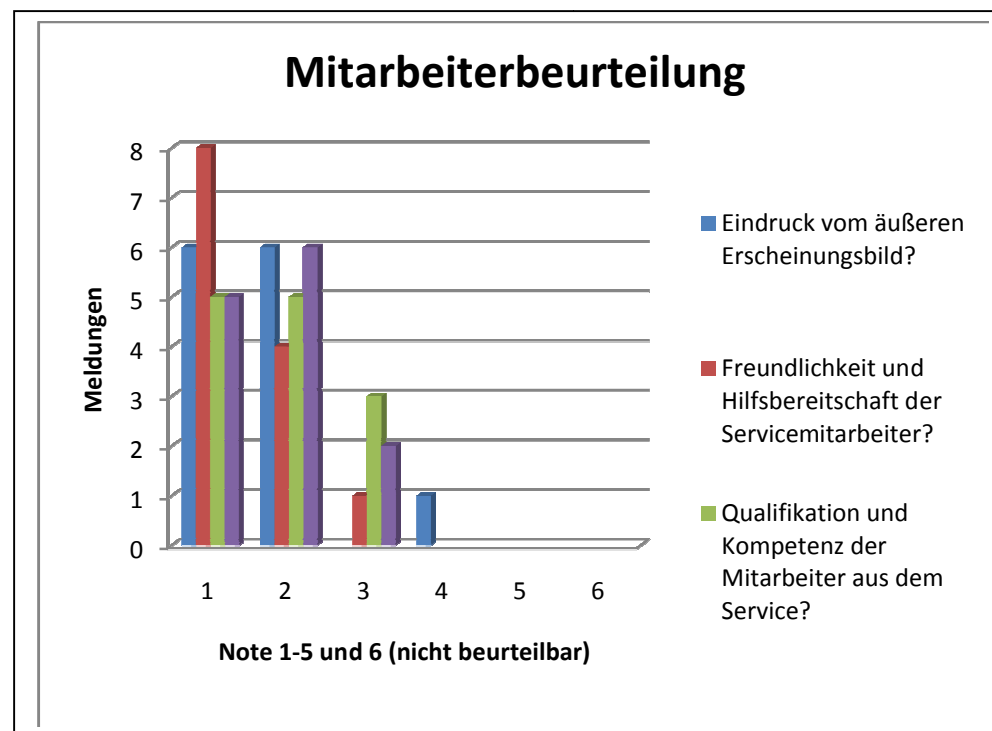
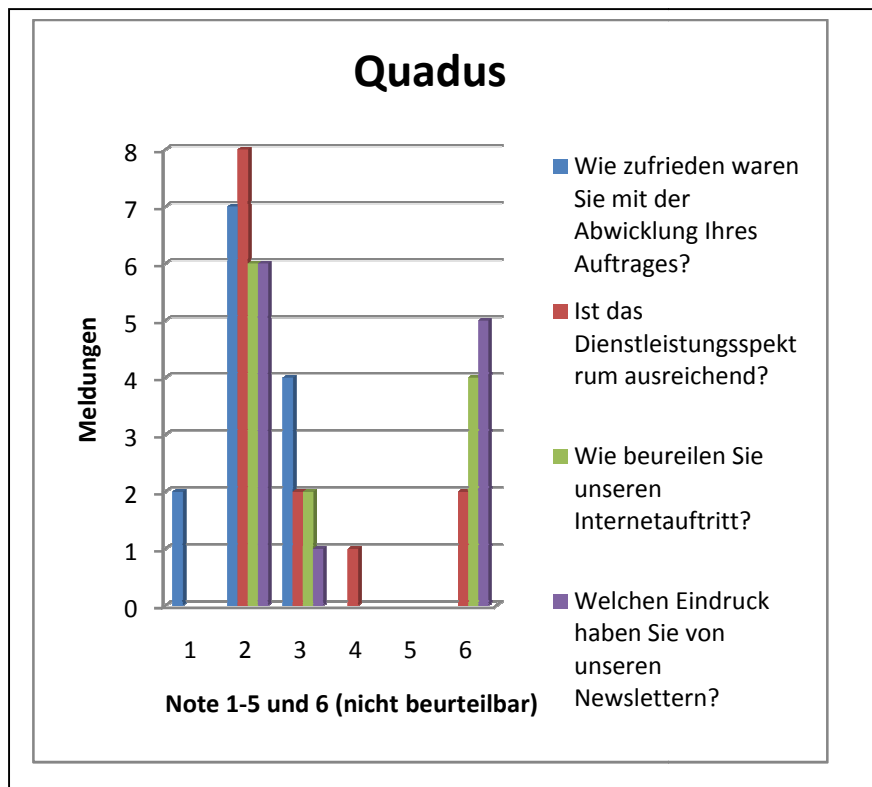
Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008

Frage	Note 1	Note 2	Note 3	Note 4	Note 5	Nicht beurteilt
Unternehmensbeurteilung						
Wie zufrieden waren Sie mit der Abwicklung Ihres Auftrages?	2	7	4			
Ist das Dienstleistungsspektrum ausreichend?		8	2	1		2
Wie beureilen Sie unseren Internetauftritt?		6	2			4
Welchen Eindruck haben Sie von unseren Newslettern?		6	1			5
Mitarbeiterbeurteilung						
Eindruck vom äußeren Erscheinungsbild?	6	6		1		
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Servicemitarbeiter?	8	4	1			
Qualifikation und Kompetenz der Mitarbeiter aus dem Service?	5	5	3			
Zuverlässigkeit der Mitarbeiter	5	6	2			
Service & Support						
Erreichbarkeit der Mitarbeiter	1	8	3	1		
Wie wird auf individuelle Wünsche eingegangen?	3	4	4	2		
Wie werden Zusagen eingehalten?	2	6	3	1		1
Waren Sie mit dem Support während der Projektphase zufrieden?	1	6	4	1		
Wie empfinden Sie die Unterstützung im täglichen, laufenden Betrieb?		4	3	1		5

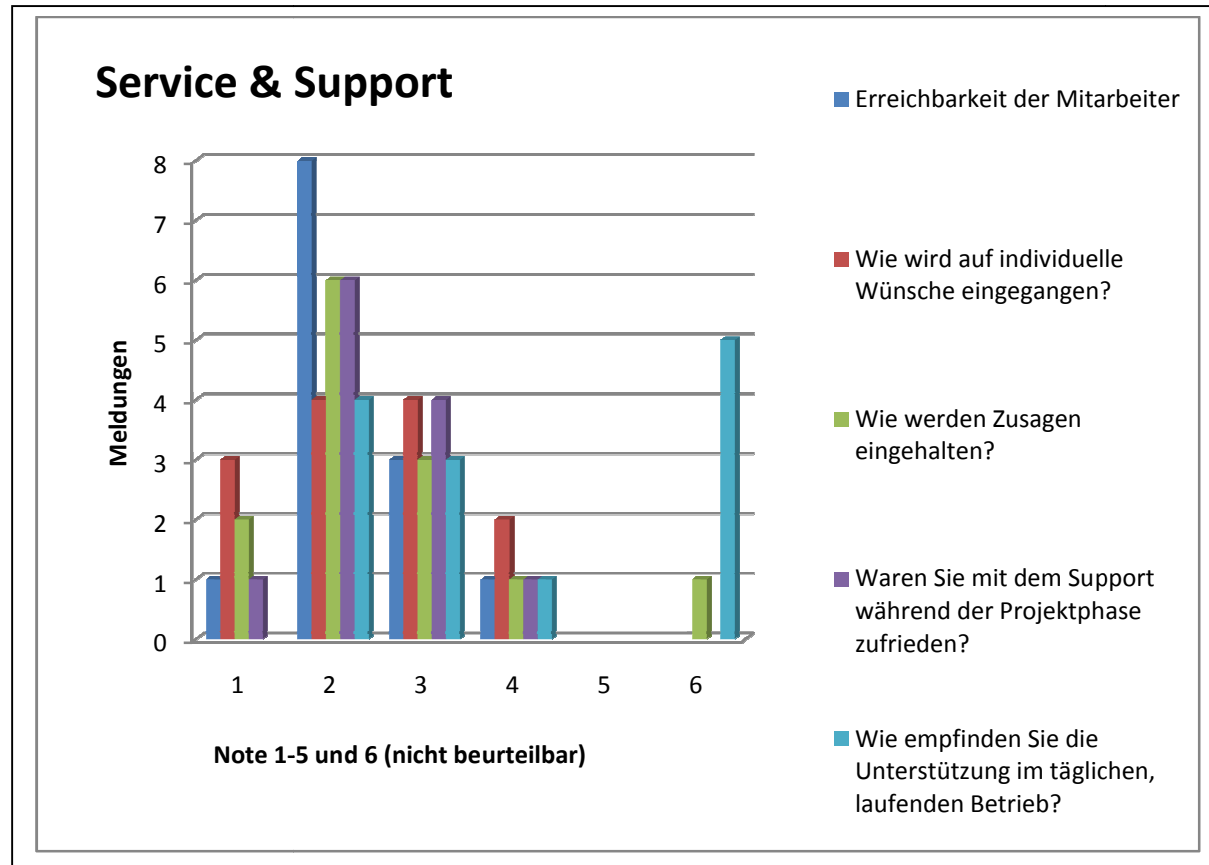
Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008

Frage		Note 1 + 2	Note 3	Note 4 + 5	
Unternehmensbeurteilung					
Wie zufrieden waren Sie mit der Abwicklung Ihres Auftrages?		69%	31%		
Ist das Dienstleistungsspektrum ausreichend?		62%	15%	8%	
Wie beureilen Sie unseren Internetauftritt?		46%	15%		31%
Welchen Eindruck haben Sie von unseren Newslettern?		46%	8%		38%
Mitarbeiterbeurteilung					
Eindruck vom äußeren Erscheinungsbild?		92%		8%	
Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Servicemitarbeiter?		92%	8%		
Qualifikation und Kompetenz der Mitarbeiter aus dem Service?		77%	23%		
Zuverlässigkeit der Mitarbeiter		85%	15%		
Service & Support					
Erreichbarkeit der Mitarbeiter		69%	23%	8%	
Wie wird auf individuelle Wünsche eingegangen?		54%	31%	15%	
Wie werden Zusagen eingehalten?		62%	23%	8%	8%
Waren Sie mit dem Support während der Projektphase zufrieden?		54%	31%	8%	
Wie empfinden Sie die Unterstützung im täglichen, laufenden Betrieb?		31%	23%	8%	38%

Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008



Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008



Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008

	Telefon	E-Mail	Online	Knowledgebase	
Welche Form des Supports	13	5	4	1	

	30 Minuten	wenigen Stunden	selbe Tag	nächsten Tag	2-3 Tage
Welche Reaktionszeiten sollten erfüllt sein?	2	5	3	2	
Wieviel Zeit bis zum Lösungsvorschlag?			5	3	2

	Mo-Fr 8.00-17.00	früher	länger	auch Samstag	auch Sonntage
Welche Dienstzeiten des Supports wünschen Sie?	11	2	1	2	1

	Vor-ort	bei Quadus	an zentralen Ort	Online	
Welche Art von Schulung bevorzugen Sie?	10	1	1	3	

	nach Aufwand	Hotlinevertrag	all inclusive	Stundenfond	Software pflege
Welche Abrechnungs- und Vertragsvariante bevorzugen Sie?	5	2	2	1	6

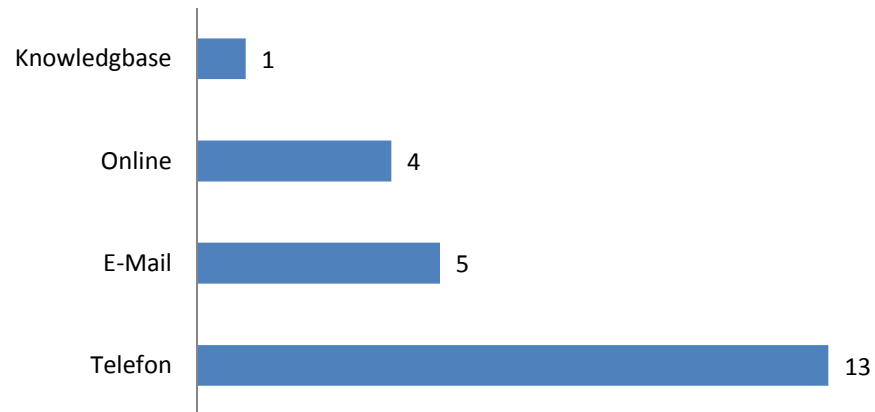
Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008

	Newsletter/Quartal	Online-Updates	Updates per CD/DVD	Vor-Ort-Besuch in gleichmäßigen Abständen	Vor-Ort-Besuch nach Bedarf
Welche Dienstleistungen möchten Sie in Anspruch nehmen?	3	7	2	1	9

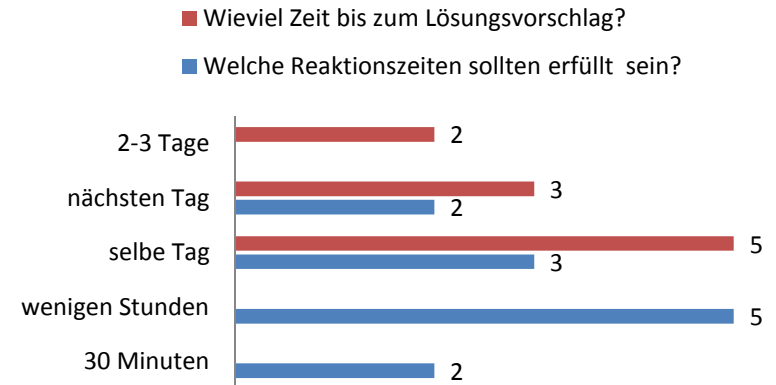
	Individualanpassg.	Rabattaktion	Infoveranst. bei Quadus	Infoveranst. Zentraler Ort	Referenz besuche	Handbuch Papier	Handbuch Datei
Welche Leistungen würden Sie bei Bedarf auch in Anspruch nehmen?	4	4		3	3	4	3

Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008

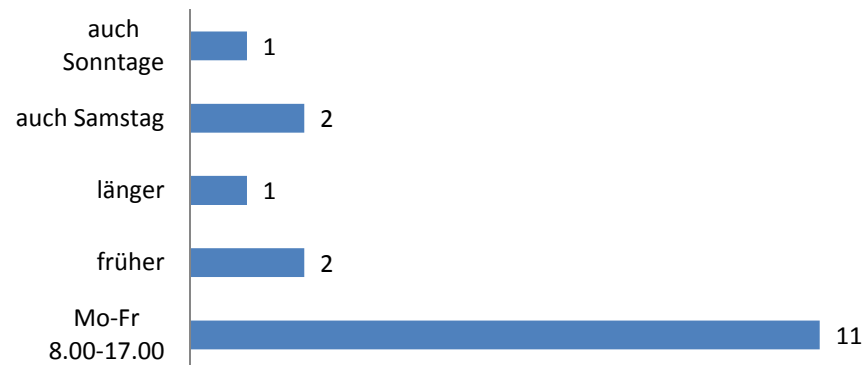
Welche Form des Supports



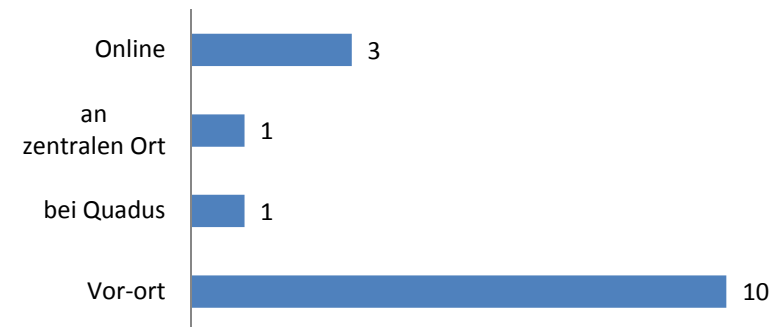
Reaktionszeiten



Welche Dienstzeiten des Supports wünschen Sie?

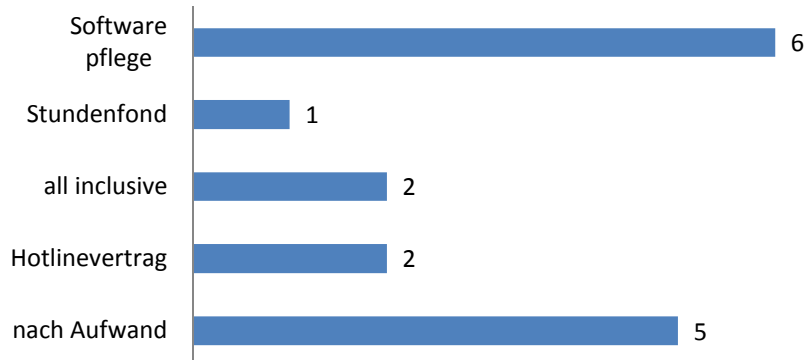


Welche Art von Schulung bevorzugen Sie?

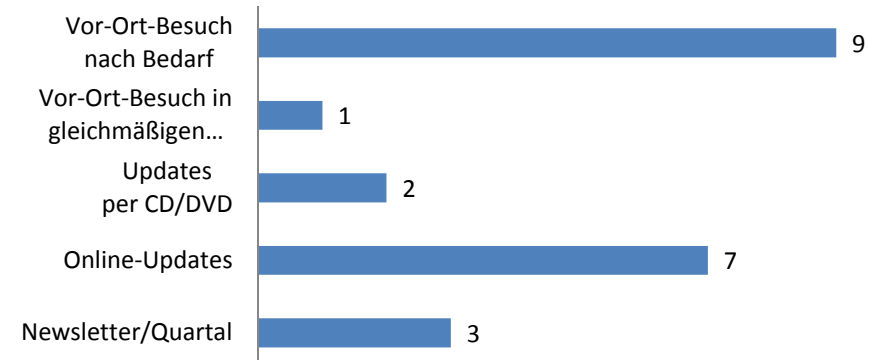


Kundenzufriedenheitsumfrage Wäschereien und Textilreinigungen 12/2008

Welche Abrechnungs- und Vertragsvariante bevorzugen Sie?



Welche Dienstleistungen möchten Sie in Anspruch nehmen?



Welche Leistungen würden Sie bei Bedarf auch in Anspruch nehmen?

