



Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Sehr geehrte Kundinnen, sehr geehrte Kunden

vielen Dank, dass Sie sich für eine Zusammenarbeit mit der **Quadus GmbH** entschieden haben.

Unsere Ziele sind eine partnerschaftliche Zusammenarbeit und zufriedene Kunden. Um diese Ziele zu erreichen, sind wir bestrebt, die Qualität unserer Dienstleistungen ständig zu verbessern. Dazu benötigen wir Ihre Einschätzung und Anregung und bitten Sie deshalb, den nachfolgenden Bewertungsbogen auszufüllen.

Bitte schicken Sie uns den ausgefüllten Bewertungsbogen per Fax an **+49 / (0) 3821 / 7088 22**. Die von Ihnen gemachten Angaben werden selbstverständlich vertraulich behandelt. Personenbezogene Angaben sind darüber hinaus freiwillig.

Vielen Dank für Ihre Mitwirkung!

Firma: _____

Name, Vorname: _____

Abteilung/Funktion: _____

Telefon, E-Mail: _____

Bitte beurteilen Sie unsere Dienstleistungen und Mitarbeiter anhand der nachfolgenden Kriterien. (Bewertung nach Schulnotensystem: 1 = sehr gut, 5 = mangelhaft)

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



Bitte beantworten Sie uns folgende Fragen zu unserem Support. **(Mehrfachnennungen möglich)**

	Telefonsupport	E-Mail-Support	Online Fernwartung und Support	Knowledgebase (Online Wissensdatenbank)
Welche Form des Supports bevorzugen Sie?				

	Innerhalb von 30 Minuten	Innerhalb von wenigen Stunden	Innerhalb des selben Tages	Bis zum nächsten Arbeitstag	Innerhalb der nächsten 2-3 Tage
Welche Reaktionszeiten sollten erfüllt werden?					
Wieviel Zeit bis zum Lösungsvorschlag darf verstreichen?					

	Mo. – Fr. 08.00 – 17.00 Uhr	früher	länger	auch an Samstagen	auch an Sonn- und Feiertagen
Welche Dienstzeiten des Supports wünschen Sie sich?					

	Vor-Ort Schulung	Schulung bei Quadus	Schulung an zentralen Orten	Schulung Online per Internet
Welche Art von Schulung bevorzugen Sie?				

	Nach Aufwand (Erfassung im 10-Minuten-Takt)	Telefon-Hotlinevertrag (ohne Schulung + Onlinesupport)	All-Inklusiv-Vertrag	Stundenfondvertrag (Sie kaufen eine Anzahl von Stunden zu verbesserten Konditionen)	Softwarepflege- und wartungsvertrag
Welche Abrechnungs- und Vertragsvarianten bevorzugen Sie?					

	Newsletter pro Quartal	Online-Updates	Updates per CD/DVD	Vor-Ort-Besuch in gleichen Abständen	Vor-Ort-Besuch nach Bedarf
Welche Dienstleistungen möchten Sie in Anspruch nehmen?					

	Individualanpassungen	Rabattaktionen	Info-Veranstaltungen		Referenzbesuche	Handbuchaktualisierung	
			Quadus	Zentraler Ort		Papier	Datei
Welche Leistungen würden Sie bei Bedarf auch in Anspruch nehmen?							



Gibt es sonstige Aspekte, mit denen Sie besonders zufrieden oder unzufrieden waren:
