

**Online Befragung
Zufriedenheit xMid –und xRes Kunden**

1. Ziele

- Verbesserung der Kundenerfahrung (Kommunikation anregen, Kundenzufriedenheit erfragen)
- Kundenbindung messen (was machen wir richtig, was sollten wir nicht ändern, was sollten wir tun)

2. Rahmenbedingungen

- Online
- Einsprachig (DE)
- Alle User sollen befragt werden
- Pflichtfragen-/fragen
- xRes und xMid in getrennten Bögen abfragen, beide Systeme nutzen:

XPUR
JT
4YBK
HRD
RSO
AWT
ASM
AAA

- Laufzeit 2 Wochen
- Link zum Fragebogen im Rahmen eines Newsletters versenden
- Auswertung und Kommentierung durch TraSo zum Kundenevent bzw. per E-Mail
- Anonym mit Möglichkeit zur Personalisierung
- Umfragelink so oft wie möglich einsetzen (Signatur, Newsletter)

3. Anbieter & Kosten

- LimeSurvey
- Open Source Produkt, daher kostenfrei
- Erfüllt alle geforderten Rahmenbedingungen
- Erstellen von CKO und JGE

4. Fragen

1.) Als Erstes würden wir von Ihnen gerne wissen, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Produkt weiterempfehlen?:

*1 sehr unwahrscheinlich bis 10 wahrscheinlich
-> Net promoter score NPS*

2.) Wie zufrieden sind Sie im Allgemeinen mit den folgenden Leistungsmerkmalen?:

	<i>sehr zufrieden</i>	<i>zufrieden</i>	<i>weniger zufrieden</i>	<i>unzufrieden</i>
Design				
Nutzbarkeit (Anwenderfreundlichkeit)				
Performance (Schnelligkeit)				
Preis (sofern bekannt)				
Zuverlässigkeit (Wie genau macht das System das, was es tun soll?)				

Verfügbarkeit (Wieviele Ausfälle gibt es?)				
--	--	--	--	--

Platz für Anmerkungen:

3.) Wie sehr wird das Produkt Ihren Bedürfnissen gerecht?:

- voll gerecht*
- sehr gerecht*
- in etwa gerecht*
- eher nicht gerecht*
- überhaupt nicht gerecht*

Platz für Anmerkungen:

4.) Wie beurteilen Sie das Leistungsniveau unserer Mitarbeiter in den einzelnen Bereichen?:

1= sehr gut | 6 = schlecht

	1	2	3	4	5	6	Keine Angabe
Erreichbarkeit							
Freundlichkeit							
Hilfsbereitschaft							
Professionalität							
Problemlösung							
Reaktionszeit							

Platz für Anmerkungen:

5.) Wie bewerten Sie uns in folgenden Bereichen im Vergleich zu den Mitbewerbern?:

	<i>wesentlich besser</i>	<i>besser</i>	<i>identisch</i>	<i>schlechter</i>	<i>wesentlich schlechter</i>	<i>kann ich nicht beurteilen</i>
Produktqualität						
Preis						
Serviceleistung						
Funktionsumfang						
Gesamteindruck						

Wo könnten wir uns aus Ihrer Sicht verbessern?:

6.) Unter Berücksichtigung aller Faktoren, beschreiben Sie bitte Ihren Gesamteindruck:

Bitte nur eine Auswahl treffen:

Sehr gutes Produkt, höchst professionelle und qualitative Dienstleistung

Gutes Produkt und Dienstleistung

Keine besonderen Merkmale, jedoch nutzen wir das Produkt

Eher mäßiges Produkt und Dienstleistung

Von dem Produkt und der Dienstleistung ist abzuraten

Bitte nennen Sie die Gründe für Ihre Meinung:

7.) Nur xMid: Wie zufrieden sind Sie mit dem Informationsgehalt des Newsletters?:

*sehr zufrieden
zufrieden
weniger zufrieden
unzufrieden*

8.) Nur xMid: Ist die Anzahl der Newsletter ausreichend?:

*ja
nein*

9.) In welchen Bereichen wünschen Sie sich eine stärkere Kommunikation/ ein besseres Angebot von/ zu TraSo?:
Mehrfachauswahl möglich

*Social Media (falls ja, wo?)
Newsletter
Persönliche Ansprache
Messen und Events
Presse und PR
Kundentage
Webinare; Schulungen
Release Notes*

10.) Zum Schluss können Sie uns noch Anmerkungen, Wünsche oder Verbesserungsvorschläge mitteilen:

Sie haben hier die Möglichkeit Ihre Kontaktdaten zu hinterlassen, damit wir mit Ihnen zu Wünschen und Verbesserungsvorschlägen Kontakt aufnehmen können.

Hinweis: Durch das Setzen von Ihrem Namen und Kontaktdaten, sind Ihre bisherigen Antworten nicht mehr anonym.

Anrede (Frau/ Herr):

Firma:

Name:

E-Mail:

Telefon: