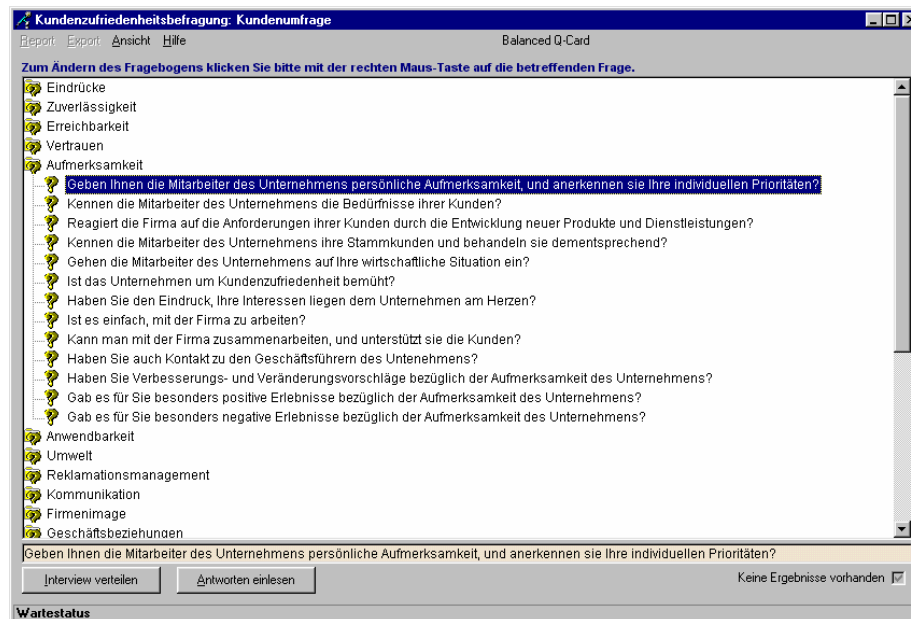


Kundenzufriedenheitsanalyse

Die Wissensbasis wurde im Rahmen des europäischen Forschungsprojekts AnaFact (Analysis and Measurement of Human Factors in Total Quality Management) durch das Kundenmanagementzentrum des Fraunhofer IAO entwickelt. Dabei entstand ein generischer Fragenkatalog von über 800 Fragen,



der alle Aspekte einer Kundenzufriedenheitsanalyse abdeckte. In zahlreichen Pilotierungen wurde diese Katalog dann auf knapp 300 Fragen reduziert, und in 17 thematische Kapitel aufgeteilt, die ein schnelles Zurechtfinden ermöglichen.

Der Fragentext ist einfach und schnell an die konkreten Rahmenbedingungen der firmenspezifischen Aufgabenstellung anpassbar. Da der generische Fragenkatalog in mehreren

Sprachen vorhanden ist, kann bei einem internationalen Kundenstamm eine Umfrage auch gleichzeitig in zwei oder mehreren Sprachen stattfinden.

Die zurücklaufenden Antworten werden von der Software automatisch gesammelt und ausgewertet, wobei für das Berichtswesen ausführliche Filter- und Reporting-Funktionen zur Verfügung stehen.

Die Tabellen und Grafiken der den Report ausgewählten Auswertungen werden, wahlweise in einer MS-Word oder HTML-Datei zusammengefasst und können dort dann weiter bearbeitet und mit Kommentaren ergänzt werden.

