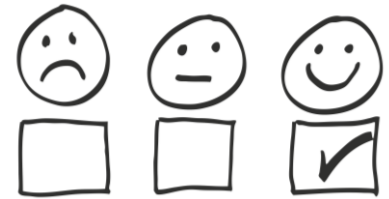


## Überblick

### Kundenzufriedenheitsindex b-csi IT-Support

#### Erfahren, was Anwender / Kunden denken

Die Kundenzufriedenheit bei IT-Anwendern wird von einem funktionierenden Service und Support mitbestimmt. Daher sollte die Zufriedenheit von Anwendern mit internen Leistungserbringern, etwa den IT-Support Abteilungen regelmäßig hinterfragt werden und zwar sowohl zu einem Zeitpunkt (Stichprobenbefragung nach einem Servicekontakt) und für einen Zeitraum (Befragung z. Bsp. für 1 Jahr).



Mit dem marillabax Kundenzufriedenheitsindex analysieren Sie die aktuelle Zufriedenheit Ihrer Kunden und Anwender mit dem IT-Service und Support und dokumentieren die Entwicklung im Zeitablauf. Sie erhalten so einen detaillierten Einblick in die Bewertung Ihres IT-Services und Supportes und können frühzeitig Maßnahmen zu einer weiteren Verbesserung einleiten. Durch die Standardisierung des Kundenzufriedenheitsindex ist zukünftig ein Vergleich und Benchmarking möglich.

Ermitteln Sie mit unseren bewährten Tools neutral, was Ihre Kunden wirklich über Ihren Service denken. Zugeschnitten auf die Belange von Service-Teams und konkret ausgerichtet auf Softskill- und Prozessthemen. Die wesentliche Vorarbeit ist schon geleistet. Die Fragen werden nur noch auf Ihren Sprachgebrauch angepasst.

Das Layout wird individuell für Sie angepasst, so dass sich eine Verbindung mit Ihrem Unternehmensauftritt ergibt.

## Inhalt

### Kundenbefragung online für alle Anwender / Kunden

Vorkonfigurierter Fragebogen mit spezieller Ausrichtung auf IT-Service / IT-Support  
Sie entscheiden über den Umfang Ihrer Befragung, unsere Varianten:

## Investition

Befragungsbasispaket  
Anwender (dt./engl.)  
EUR 3.590,-\*

Variante Entscheider  
EUR 1.490,-\*

oder als **Gesamtpaket**  
EUR 4.980,-\*

\*zzgl. ges. MwSt.

*Optionale Spracherweiterung für Spanisch, Französisch, Italienisch, Russisch möglich*

#### Kunden (Anwender)

- Gesamtzufriedenheit im IT-Support
- Softskills und Servicekompetenz
- Prozesszufriedenheit / Leistungsabfrage (Erreichbarkeit o.ä.)
- Statistische Fragen
- Weiterempfehlung
- Persönliches Feedback

#### Kunden (Entscheider)

- Gesamtzufriedenheit IT-Support
- Zufriedenheit Leistungsangebot (Servicekatalog)
- Zufriedenheit Dienstleistungsmarketing
- Weiterempfehlung
- Persönliches Feedback

Wir liefern die zu Ihrem gewünschten Umfang passende Befragung, vorkonfiguriert und doch abgestimmt auf Ihren Sprachgebrauch:

- ☺ Bereitstellung der angepassten Initialbefragung innerhalb von 48h, wahlweise in Deutsch und Englisch (weitere Sprachen möglich)
- ☺ Bereitstellung der Umfrageplattform für den gesamten Zeitraum
- ☺ Anonyme Befragung der Teilnehmer
- ☺ Detaillierter Ergebnisbericht mit Interpretation und Empfehlung (in Deutsch)
- ☺ Management Präsentation der Ergebnisse (in Deutsch)
- ☺ CD mit Bericht und Originalteilnahmedaten