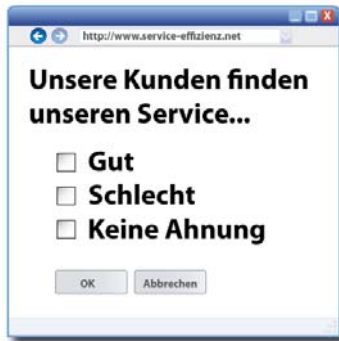


b-ex | Kunden-/Anwenderbefragung



- Fragebogen vorkonfiguriert
- Servicezufriedenheit und Softskillbewertung
- 24/7 Erreichbarkeit über das Internet
- Einsatzbereit in 48 Stunden ab Projektstart
- Berücksichtigt alle Aspekte von IT-Support-Teams
- Individualisierbar

Zielgruppe:

Serviceteams im technischen Umfeld

Ihre Investition:

Basisversion Serviceinnendienst
 (Fragebogen, Onlineplattform, Vorlagen) **EUR 2.950,-***

Erweiterung Auswertungspaket
EUR 950,-*

Erweiterung Fieldservice
EUR 950,-*

Erweiterung Sprachpaket
 (EN, FR, IT, ES) pro Sprache **EUR 900,-***

*zzgl. ges. MwSt.

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

Basisversion: Fragebogen „Service allgemein + ServiceDesk/UserHelpDesk“

Der Fragebogen enthält die wesentlichen Fragen zur Bewertung der Serviceaspekte:

- Gesamtzufriedenheit im Service
- Mitarbeiterkompetenz und -verhalten
- Prozesszufriedenheit und Statistische Fragen
- Möglichkeit für persönliches Feedback



Das Erscheinungsbild wird individuell für Sie angepasst, so dass sich ein einheitliches Erscheinungsbild mit Ihrem Unternehmensauftritt ergibt.

Basisversion: Nutzung der Onlineplattform

Um Ihren Teilnehmern Neutralität zu versichern, stellen wir Ihre Umfrage gerne auf unserer Online-Plattform www.service-effizienz.net bereit! Nach Beantwortung des Fragebogens leiten wir die Umfrage-Teilnehmer bei Bedarf auf eine beliebige Seite Ihres Internetauftritts (beispielsweise für die Teilnahme an einem Gewinnspiel).

Basisversion: Vorlagenpaket

Für den schnellen und einfachen Versand Ihrer Einladungen zur Teilnahme an der Kundenbefragung erhalten Sie von uns Vorlagen für E-Mails und Briefe. Einfach startklar!

Erweiterungsmodul: „Techniker vor Ort“ - FieldService

Mit dem Erweiterungsmodul „Techniker vor Ort“ können Sie unsere Umfrage ganz leicht auf den technischen Kundendienst erweitern. So erhalten Sie ein komplettes Feedback zu Ihrer Servicemannschaft und können gezielt optimieren.

Ergänzungen in diesem Paket:

- Softskillfragen gezielt für Technikereinsätze
- Nur wer Technikereinsätze hat wird gefragt
- Anpassung der Auswertung auf Techniker
- Zusätzliche Fragen: Techniker vor Ort?, Grund für den Technikereinsatz?, Häufigkeit Technikereinsatz?, Kompetenz Techniker?

Erweiterungsmodul: Auswertung und Ergebnisbewertung

Wenn Sie keine Ressourcen mit der Auswertung Ihrer Kundenbefragung binden wollen, können Sie diese Aufgabe an uns delegieren. Zeitnah nach Abschluss der Befragung erhalten Sie von uns einen detaillierten Ergebnisbericht mit Bewertung, Empfehlungen und Managementübersicht.