

Kundenzufriedenheitsanalyse

Ergebnisse der Kundenzufriedenheit 2005

A woman with dark hair pulled back, wearing a white blazer over a light blue top, stands in front of a green wall with a grid pattern. She is smiling slightly and looking towards the camera. A semi-transparent white banner is overlaid across the middle of the image, containing the text.

**Erfolgreich zu sein heißt,
anders als die anderen zu sein.**

Liebe Geschäftsfreunde,

die Zufriedenheit unserer Kunden und Partner mit unserer Produkten und Dienstleistung ist die wesentliche Grundlage des Geschäftserfolges von TCAWare.

Wir haben unsere Kunden und Partner um Ihr persönliches Feedback gebeten und nach 2004 in diesem Jahr zum zweiten Mal eine Befragung zur Kundenzufriedenheit durchgeführt.

30 % unserer Kunden und Partner haben Antwort gegeben. Dafür möchten wir uns herzlich bedanken.

Wir haben zugesagt, Sie über die Ergebnisse zu informieren. Dieses Versprechen lösen wir mit der vorliegenden Dokumentation ein. Die Ergebnisse haben sich gegenüber 2004 auf hohem Niveau noch einmal leicht verbessert. Das ist eine erfreuliche Bestätigung unserer Anstrengungen.

Die Ergebnisse sind grafisch dargestellt und bleiben von uns unkommentiert. Stattdessen möchten wir einige Ihrer Antworten – auch kritische – auf die Frage „Was sind aus Ihrer Sicht die wichtigsten Verbesserungsvorschläge, die Sie uns mit auf den Weg geben möchten?“ als Zitat veröffentlichen. Wir werden alles tun, um unseren hohen Leistungsstandard zu erhalten und der daraus entstehenden Verpflichtung gerecht zu werden!

Mit freundlichem Gruß
Beate Jensen, Egbert Schulte und
Olaf Wiechering

Die Befragung

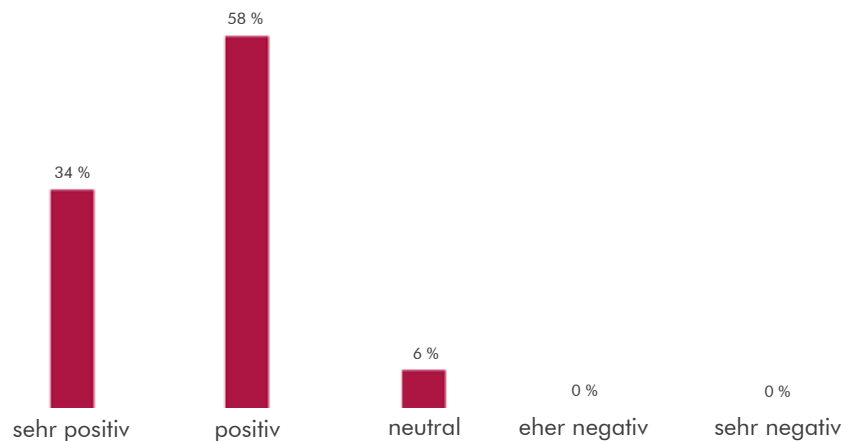
Zum zweiten Mal führte TCAWare eine Kundenbefragung durch. Die Befragung sollte einen aktuellen Gesamteindruck von der Zufriedenheit der Kunden und Partner mit TCAWare vermitteln, aber auch detaillierte Schlüsse auf einzelne Aspekte der Zusammenarbeit erlauben.

30 % aller 130 kontaktierten TCAWare Kunden und Partner konnten als Teilnehmer für die Online Umfrage gewonnen werden. Die aktuellen Ergebnisse beruhen auf einer deutlich breiteren Basis von Kunden- und Partnerkontakten als bei der Erstbefragung: 2004 wurden insgesamt 87 Kunden und Partner um die Teilnahme gebeten.

Besonders interessant für den Vergleich der Ergebnisse ist, wie viele der befragten Kunden und Partner bereits bei der ersten Erhebung 2004 vertreten waren. In der aktuellen Umfrage wurden 67 % der Unternehmen zum zweiten Mal zu TCAWare befragt. Angesichts dieses großen Anteils von 33 % an neu befragten Kunden und Partner verdeutlichen die Ergebnisse der Befragung den positiven Trend in erstaunlich hohem Maße.

4

Image Ihre Meinung zu TCAWare ganz allgemein?



Das Image

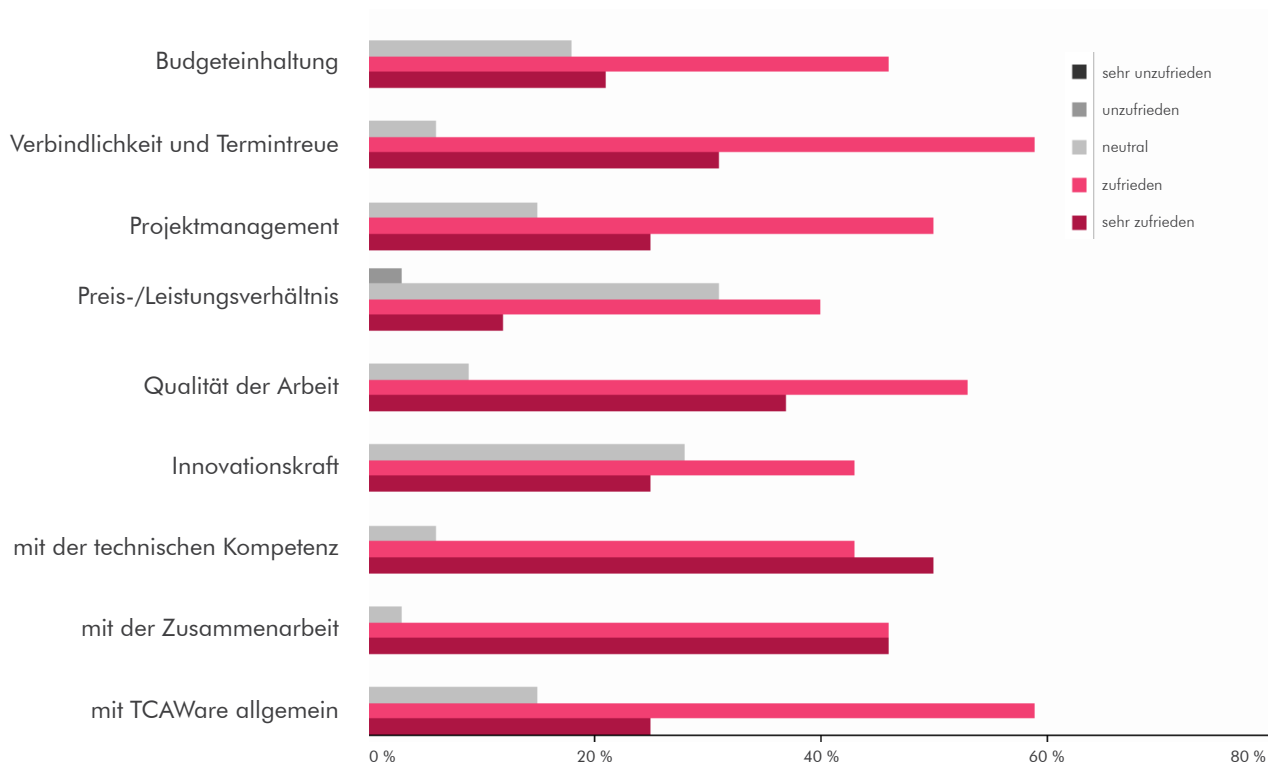
Das Image wurde anhand von einer Frage zur allgemeinen Zufriedenheit mit TCAWare und in neun weiteren detaillierteren Fragen ermittelt.

Kundenzitat

"Eine partnerschaftliche, zielorientierte, konstruktive, usw. Zusammenarbeit wie bisher."

"Schön wäre ein Ausbau der internationalen Präsenz."

Image Wie zufrieden sind Sie mit:



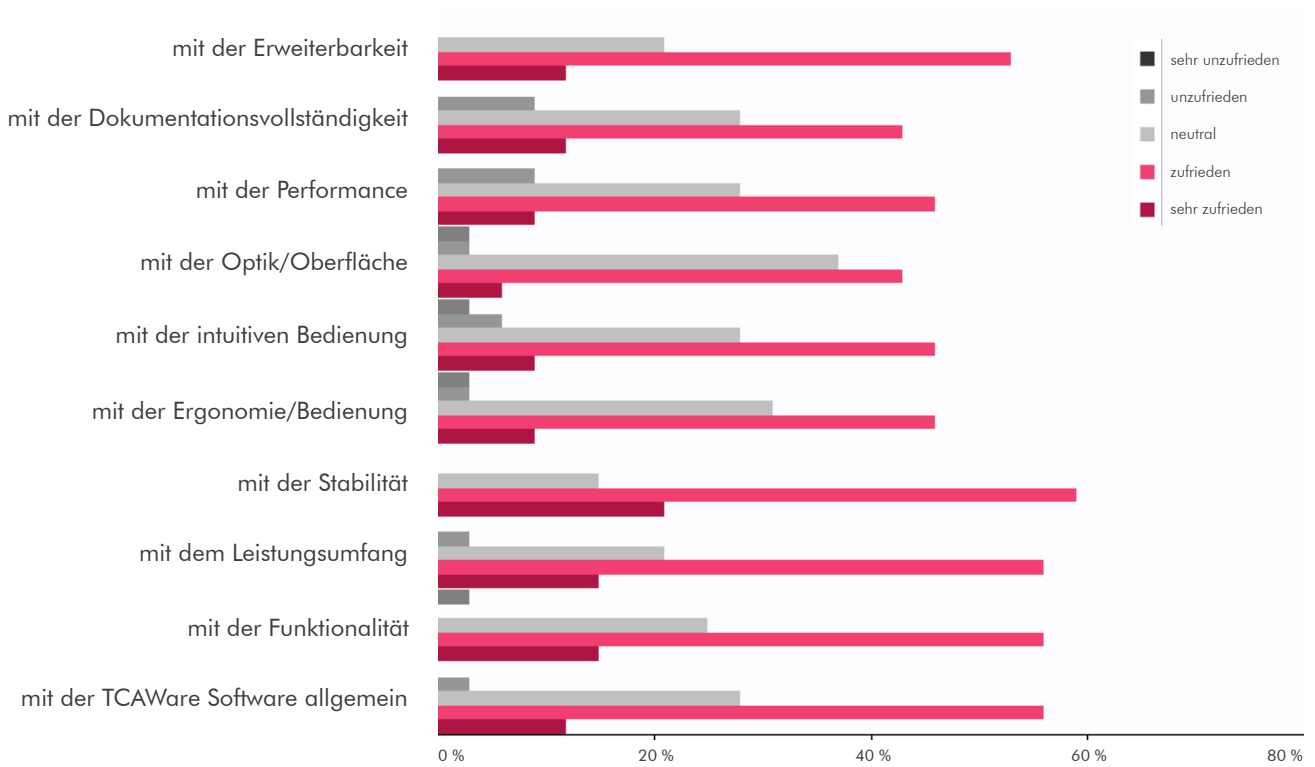
Die Zufriedenheit

Die Bewertung der Zufriedenheit mit den TCAWare Software Produkten und Dienstleistungen erfolgte anhand von zehn Kriterien. TCAWare-Kunden und -Partner sollten diese mit Schulnoten von 1 bis 5 bewerten.

6

Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit den TCAWare Software Produkten?



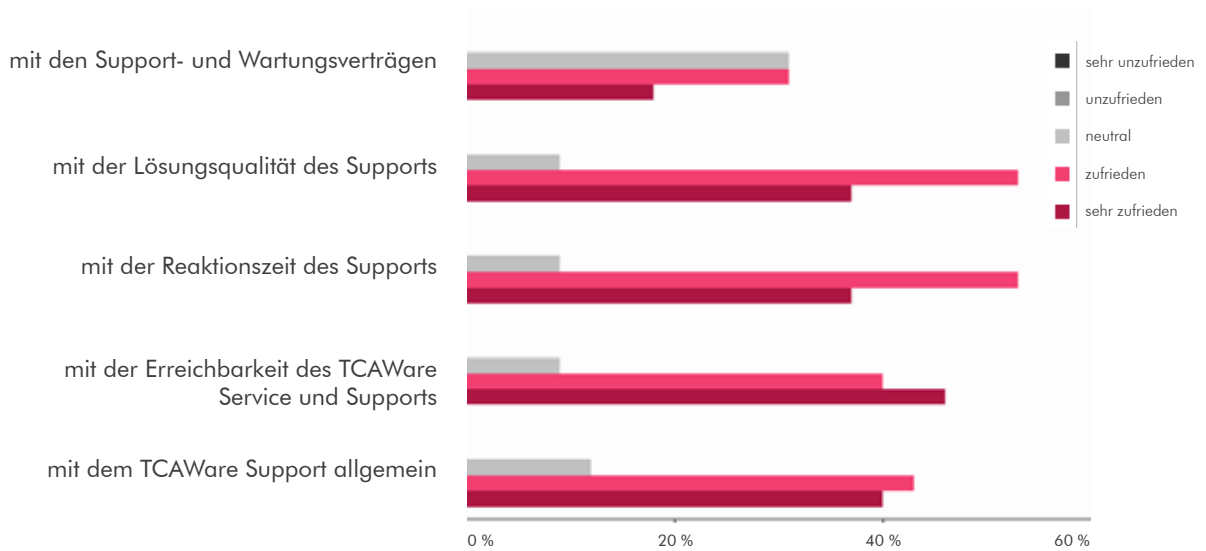
Kundenzitat

"Im Prinzip sind Sie auf dem richtigen Weg. Bis zum Ziel gibt es dennoch immer Verbesserungen. Meine Bewertung fällt im gesamten sehr gut aus. Bei Ihnen ist es ähnlich wie bei uns - viele Aufgaben dennoch mässige Anzahl Kapazitäten."

Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie mit den TCAWare Dienstleistungen?

7

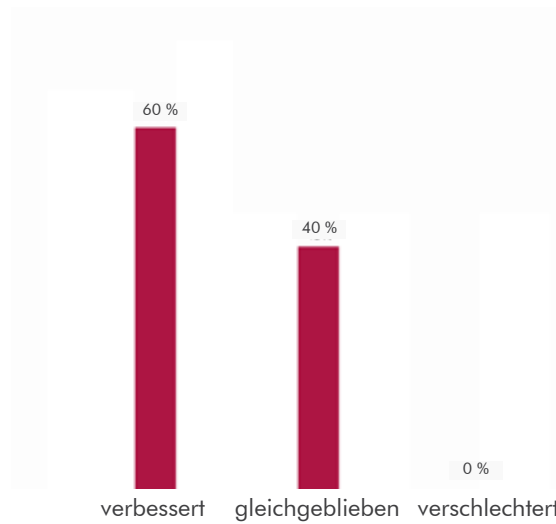


Die Entwicklung der Zusammenarbeit

Die Entwicklung der Zusammenarbeit ist kein Zustand, sondern ein Prozess. Deshalb wurde die Frage gestellt: Wie hat sich Ihre Zusammenarbeit im Laufe der Zeit entwickelt?

Entwicklung

Wie hat sich Ihre Zusammenarbeit im Laufe der Zeit mit TCAWare entwickelt?

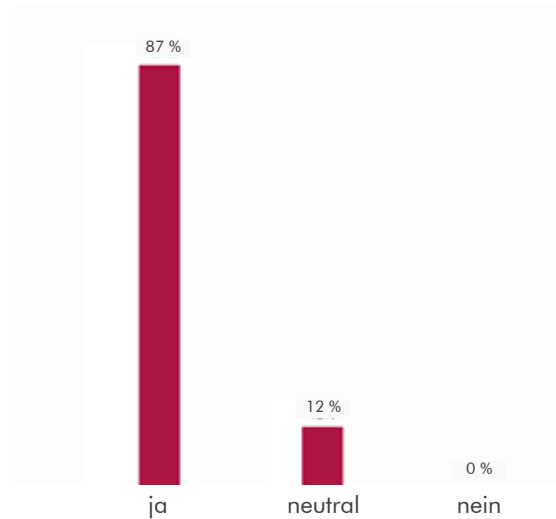


8

Ein Folgeauftrag ist ein Beweis der Zufriedenheit. TCAWare-Kunden und -Partner wurden daher gefragt: Werden Sie TCAWare wieder beauftragen?

Entwicklung

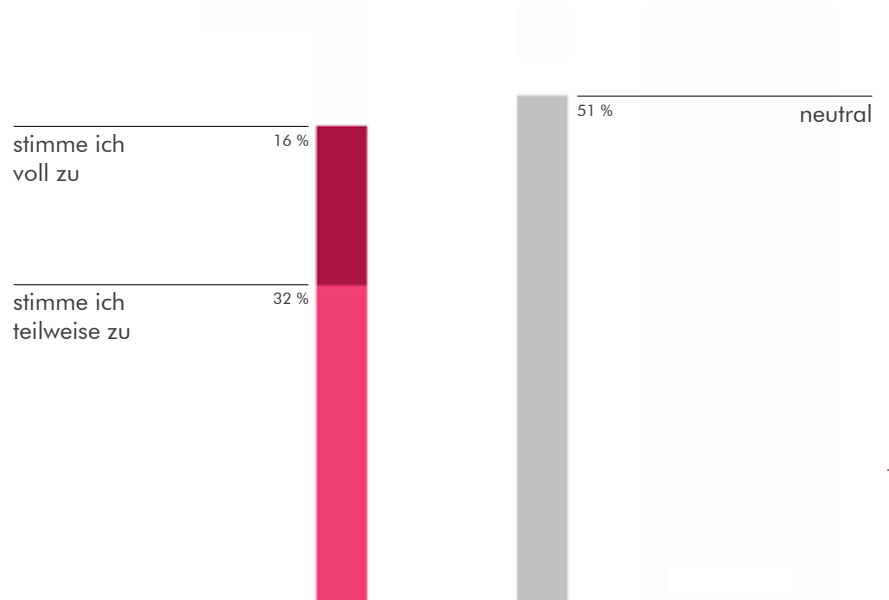
Werden Sie TCAWare wieder beauftragen?



Die Kunden wurden zu drei weiteren Image Aussagen über TCAWare mit Hilfe einer Viererskala befragt (stimme voll zu bis stimme nicht zu) und konnten den Vergleich zu TCAWare Mitbewerbern einschätzen.

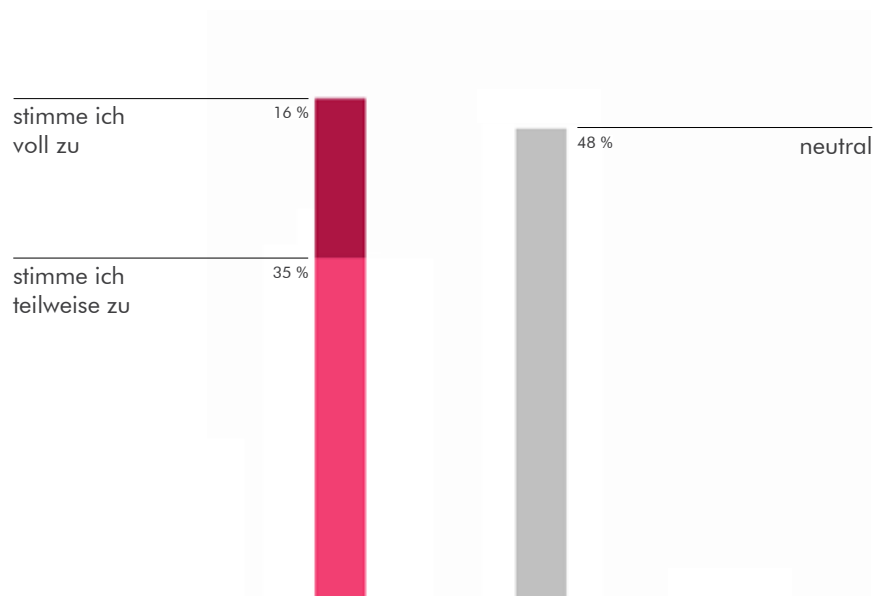
Image

Die Kompetenz von TCAWare im Software-Engineering liegt über der von Wettbewerbern?



Image

Die Kompetenz von TCAWare im IT/TK-Billing liegt über der von Wettbewerbern?



Ein Zitat eines Kunden aus der Kundenzufriedenheit 2004 lautet „Die Ansprache des Kunden kann verbessert werden,...“

Das haben wir uns zu Herzen genommen. Noch besser werden kann man nur, wenn man sich kritisch reflektiert, bevorzugt durch Kunden und Partner. Deshalb haben wir die Frage wieder gestellt:

Der Kundenumgang von TCAWare unterscheidet sich von derjenigen der Wettbewerber?

10

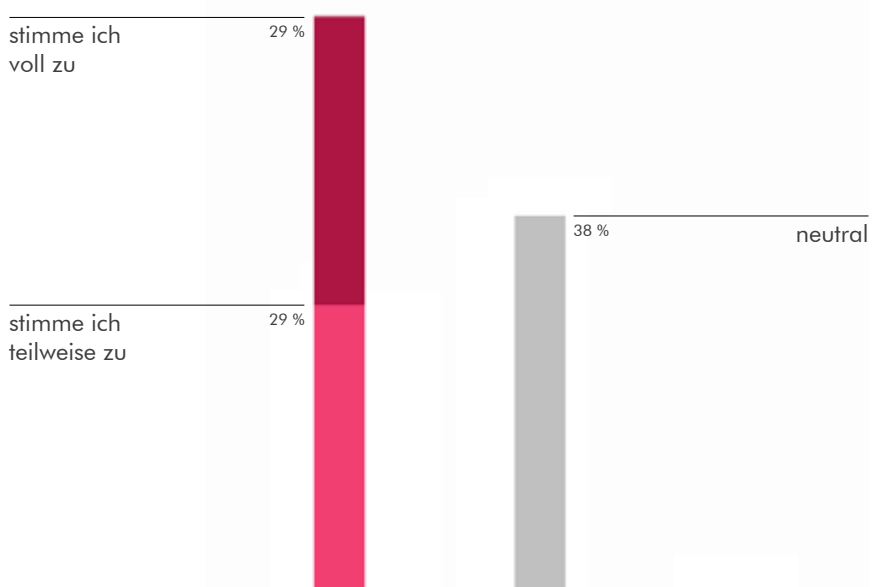
Kundenzitat

"Ansonsten bestätige ich gerne die gute, konstruktive und kompetente Zusammenarbeit mit Ihnen."

"TCAWare ist und soll die Nr.1 bleiben"

Image

Der Kundenumgang von TCAWare unterscheidet sich von derjenigen der Wettbewerber?





Zusammenkommen ist der Anfang, Zusammenarbeiten der Erfolg

11

Es ist nie zu früh, sich gut zu informieren. Sollten Sie also noch weiterführende Fragen zu unserem Angebot haben, zögern Sie nicht, uns anzusprechen.

Wir freuen uns schon jetzt auf ein Gespräch mit Ihnen – und stehen Ihnen dafür jederzeit zur Verfügung.

TCAWare
Telecommunication Accounting
Solutions GmbH

Ruhrtal 5 • D-58456 Witten
Telefon 0 70 00 | TCAWARE
Telefon 0 70 00 | 8 22 92 73
Telefax 0 23 02 | 5 89 67 81

info@tcaware.com
www.tcaware.com