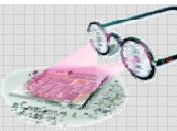




# FID-Umfrage zur Kundenzufriedenheit

Umfrage zur Kundenzufriedenheit  
2008



<b>Kundenbefragung:</b>	<b>Dezember 2008</b>
<b>Angeschriebene Teilnehmer:</b>	<b>63 Personen</b>
<b>Rückantworten:</b>	<b>31 Personen</b>
<b>Rücklaufquote:</b>	<b>49%</b>
<b>Persönliche und weitergehende Kommentare/Anregungen:</b>	<b>14 Personen</b>



## 1 Zufriedenheit allgemein

### Wie beurteilen Sie die FID SOFTWARE GmbH im Allgemeinen?

	sehr gut	gut	weniger gut	nicht gut	kein Urteil
a) Wie beurteilen Sie die FID SOFTWARE GmbH insgesamt als Lieferanten, Dienstleister und Partner?	11%	74%	5%	0%	10%
b) Wie beurteilen Sie das Auftreten des Unternehmens (Corporate Design, CI, ..)?	5 %	37 %	5 %	5 %	48 %
c) Wie beurteilen Sie die Innovationsfreudigkeit des Unternehmens?	11 %	21 %	31 %	0 %	37 %
d) Wie beurteilen Sie die Kundenbetreuung im Gesamten?	21 %	63 %	11 %	0 %	5 %

## 2 Service und Personal

### 2.1 Wie beurteilen Sie den Service der FID SOFTWARE GmbH?

	sehr gut	gut	weniger gut	nicht gut	kein Urteil
a) Betreuung durch FID im Allgemeinen	37 %	58 %	5 %	0 %	0 %
b) Besteht ausreichende Kommunikation?	18 %	70 %	6 %	0 %	6 %
c) Sollte es mehr FID-Fachtagungen geben?	0 %	26 %	16 %	5 %	53 %
d) Geht FID auf Ihre Wünsche ein?	21 %	53 %	21 %	0 %	5 %
e) Wurden Probleme in der Vergangenheit zu Ihrer Zufriedenheit behoben?	19 %	75 %	6 %	0 %	0 %
g) Einsatz FID für die Belange des Kunden?	28 %	50 %	6 %	0 %	16 %

### 2.2 Wie beurteilen Sie die Leistungen der FID-Mitarbeiter?

	sehr gut	gut	weniger gut	nicht gut	kein Urteil
a) Erreichbarkeit	47 %	53 %	0 %	0 %	0 %
b) Fachliche Qualifikation	47 %	47 %	0 %	0 %	6 %
c) Verstehen und Umsetzen der Kundenanforderungen	26 %	58 %	5 %	0 %	11 %
d) Zuverlässigkeit	47 %	42 %	11 %	0 %	0 %
f) Schnelligkeit der Beantwortung Ihrer Anfrage und Angebotserstellung	37 %	58 %	0 %	0 %	5 %



### 3 FID Software-Produkte

#### 3.1 Wie beurteilen Sie die FID Software-Produkte (Bitte nur für die SW-Produkte beurteilen, welche Sie von der FID bezogen haben)?

	sehr gut	gut	weniger gut	nicht gut	kein Urteil
a) Erfüllen unsere Produkte die präsentierte und versprochene Funktionalität?	5 %	79 %	5 %	0 %	11 %
b) Sind Sie mit unserem Produktangebot zufrieden?	5 %	64 %	5 %	0 %	26 %
c) Wie beurteilen Sie das Verhältnis der Software zu den Kosten (Kosten/Nutzen-Verhältnis)?	6 %	44 %	11 %	6 %	23 %
d) Sind Sie mit den Updates unserer Produkte zufrieden (Ablauf, Häufigkeit, Installation)?	5 %	74 %	11 %	0 %	10 %
e) Sind Sie mit der Berücksichtigung Ihrer Wünsche und Ideen bei Produkt-Updates zufrieden (wurden Ihre Wünsche und Ideen berücksichtigt)?	11 %	47 %	11 %	5 %	26 %
f) Würden Sie das/die Produkt(e) erneut kaufen?	16 %	58 %	5 %	0 %	21 %
g) Würden Sie unsere Produkte in Zukunft weiterempfehlen?	16 %	58 %	5 %	0 %	21 %

#### 3.2. Wie beurteilen Sie die Software-Produkte bezüglich ihrer Funktionalität und Bedienerfreundlichkeit?

	sehr gut	gut	weniger gut	nicht gut	kein Urteil
a) Revos	5 %	37 %	5 %	0 %	53 %
b) RiskMAN	0 %	0 %	0 %	0 %	100 %
c) Sherlock	0 %	5 %	0 %	0 %	95 %
d) Wizard	5 %	16 %	0 %	0 %	79 %
e) WinRekla	5 %	28 %	5 %	0 %	62 %

#### 3.2 Wie beurteilen Sie allgemein die Zukunftschancen der FID Software-Produkte? Sehen Sie die Notwendigkeit der weiteren Nutzung?

	sehr gut	gut	weniger gut	nicht gut	kein Urteil
a) Revos	11 %	37 %	0 %	0 %	53 %
b) RiskMAN	0 %	11 %	0 %	5 %	84 %
c) Sherlock	5 %	5 %	0 %	5 %	85 %
d) Wizard	11 %	11 %	5 %	0 %	73 %
e) WinRekla	11 %	26 %	0 %	0 %	63 %



## 4 Qualität dieser Kundenbefragung

### 4.1 Wie beurteilen Sie den vorliegenden Fragebogen im Einzelnen?

	sehr gut	gut	weder noch	weniger gut	nicht gut
a) Verständlichkeit allgemein	17 %	83 %	0 %	0 %	0 %
b) Umfang, Anzahl der Fragen	18 %	65 %	12 %	5 %	0 %
c) Konnten Sie bei der Beantwortung der Fragen Ihre Meinung ausdrücken?	13 %	69 %	6 %	6 %	6 %