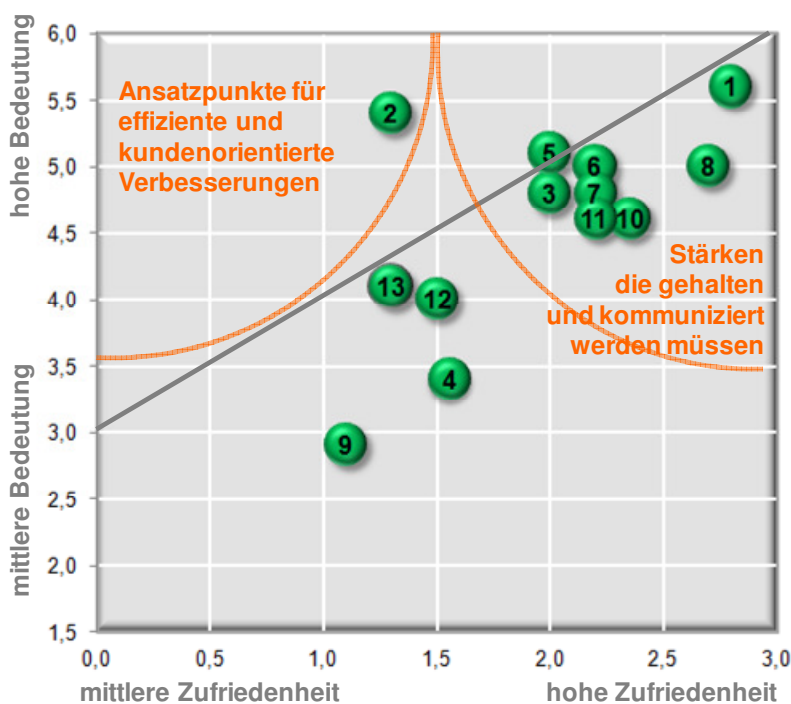


# Kundenbefragung der documenteam GmbH & Co. KG

Eine hohe Kundenzufriedenheit gehört zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren qualitäts- und serviceorientierter Unternehmen. Um sich eine Übersicht über die Zufriedenheit ihrer Kunden zu verschaffen, beauftragte uns die documenteam GmbH & Co. KG mit der Durchführung einer umfassenden Zufriedenheitsanalyse. Das repräsentative Ergebnis gibt ein gutes Bild ab, denn die gemessene Kundenzufriedenheit von über 80% spricht für ein überzeugendes Leistungsangebot des Unternehmens (Skala von 0% bis 100%).

Die Kunden haben mit ihrer Teilnahme an der Befragung wertvolle Erkenntnisse zur weiteren Entwicklung des Leistungsangebotes und zur Sicherung des Qualitäts- und Serviceniveaus beigetragen. Insbesondere aus der Gegenüberstellung der zu ausgewählten Sachverhalten geäußerten Präferenzen und der angegebenen Zufriedenheiten konnten wertvolle Schlüsse gezogen werden.

## Stärken und Schwächen



Nr.	Item
1	Kundenindividuelle Anlieferung der Produkte just in time
2	Transparente Preisinformationen und Preisstaffeln
3	Umfassende Erreichbarkeit der persönlichen Ansprechpartner
4	Angebot, noch nicht druckfähige Rohdaten zu verarbeiten
5	Schnelle Reaktion der Ansprechpartner auf Anfragen
6	Kurzfristige Lieferfähigkeit (24 Std.)
7	Hohe Durchlaufgeschwindigkeit
8	Partnerschaftliche Zusammenarbeit "auf Augenhöhe"
9	Regelmäßige Informations- und Dialogangebote
10	Eigeninitiative und Flexibilität bei der Lösung Ihrer Probleme
11	Beratungskompetenz und Fähigkeit, den gesamten Workflow für Sie mit zu
12	Angebots- und Auftragsabwicklung über das Internet
13	Variable Preisgestaltung durch verschiedene Servicelevel

**Abb. 1: Bedeutung und Zufriedenheit aus Kundensicht bezüglich verschiedener Themen**

Die größten Stärken der documenteam GmbH & Co. KG sind aus Sicht der Kunden die Punkte 1 (Kundenindividuelle Anlieferung der Produkte just in time) und 8 (Partnerschaftliche Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“), sowie die Punkte 10 (Eigeninitiative und Flexibilität bei der Lösung Ihrer Probleme) und 6 (Kurzfristige Lieferfähigkeit (24 Std.)). Diese Leistungen erreichen bei einer hohen Bedeutung für die Kunden überaus hohe Zufriedenheitswerte.

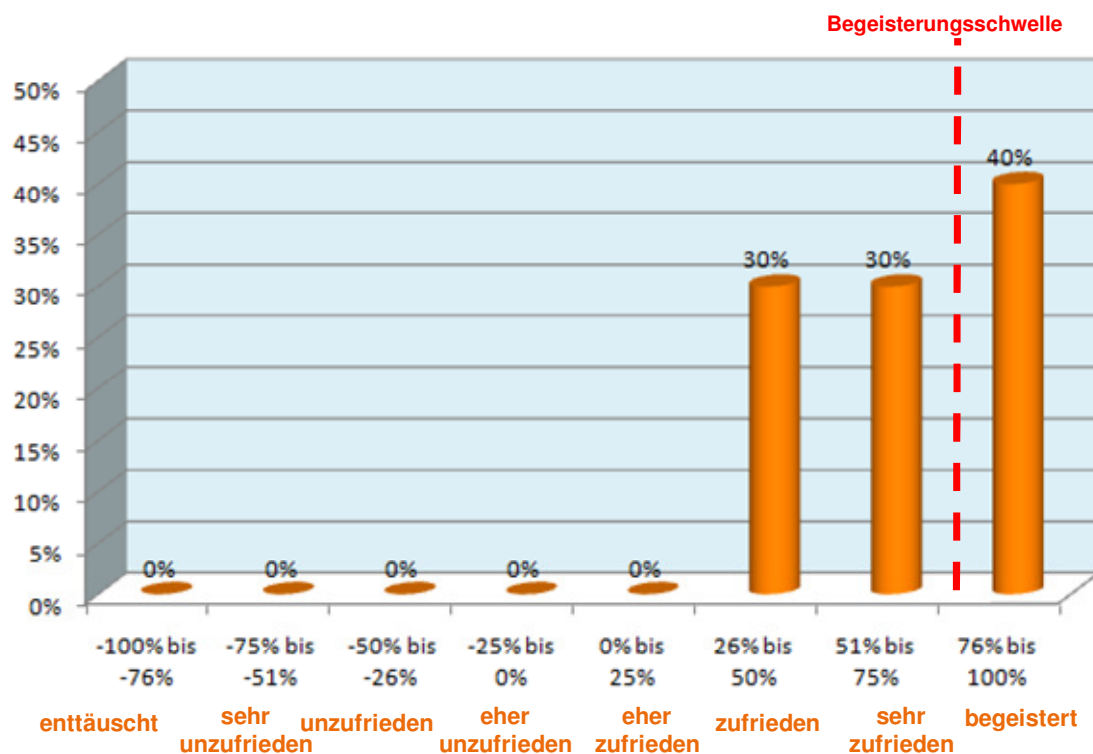
Erfreulicherweise konnte als relative „Schwäche“ im engeren Sinne nur der Punkt 2 (Transparente Preisinformationen und Preisstaffeln) identifiziert werden. Er bietet bei einer erhöhten Bedeutung für die Kunden (Bereich „wichtig“ bis „sehr wichtig“) und der Antwort „eher zufrieden“ Ansatzpunkte zur Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Alles in allem attestieren die Befragten der documenteam GmbH & Co. KG bei allen abgefragten Leistungen eine Zufriedenheit im gehobenen Bereich. Mit keiner Leistungserfüllung durch documenteam waren die Kunden unzufrieden.

### Kundenzufriedenheit in Klassen

Aus den beiden gemessenen Komponenten „Leistungs-Bedeutung“ und „Leistungs-Zufriedenheit“ lässt sich die Zufriedenheit der Kunden berechnen. Wie die Abbildung 2 verdeutlicht, können alle Befragten den Klassen „zufrieden“ bis „begeistert“ zugeordnet werden. Somit befinden sich alle Befragten im positiven Zufriedenheitsbereich. Dieses gute Ergebnis zeigt, dass sogar bei 40% der Befragten von Kundenbegeisterung gesprochen werden kann.

## Zusammenfassung: Zufriedenheit in Klassen



**Abb. 2: Kundenzufriedenheit in Klassen**

### Weiterempfehlung

Die hohe Zufriedenheit der Kunden wird auch bei der Weiterempfehlungsbereitschaft (s. Abb. 3) sichtbar. 90% der Kunden die documenteam GmbH & Co. KG ohne Einschränkungen weiter. Nur 10% sehen Einschränkungen bei ihrer Weiterempfehlung. Keiner der Befragten würde von documenteam abraten. Als Gründe für die Weiterempfehlung nannten die Kunden die hohe Qualität, eine schnelle Leistungserfüllung und die Flexibilität der documenteam GmbH & Co. KG.

## Weiterempfehlungsbereitschaft

„Inwieweit empfehlen Sie documenteam unter potenziellen Kunden?“

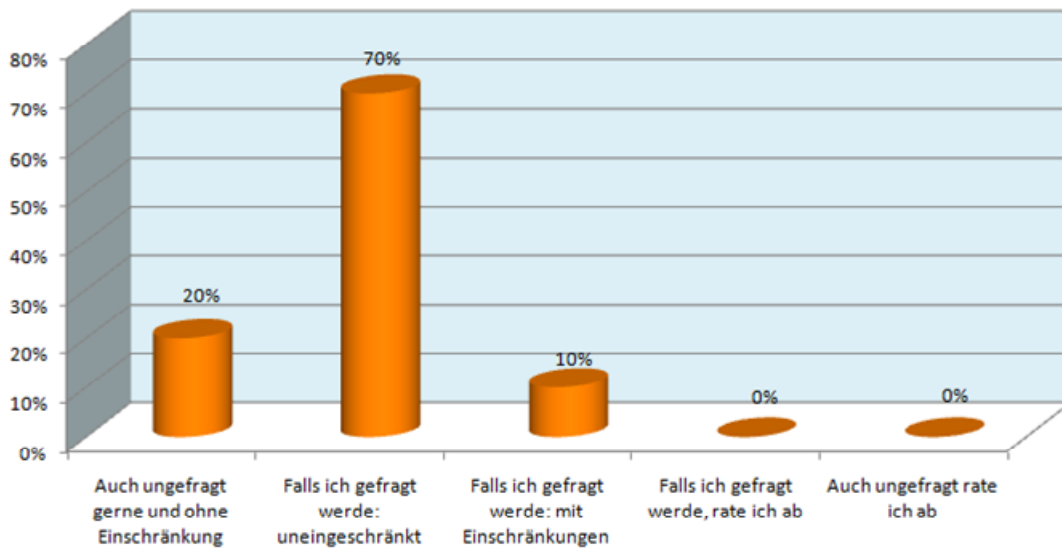


Abb. 3: Weiterempfehlungsbereitschaft

### Image

Auch bei der Imagemessung konnte documenteam Bestnoten erzielen. Wie Abbildung 4 verdeutlicht, verbinden Kunden mit documenteam vor allem die Eigenschaften „vertrauenswürdig, freundlich und modern“, Werte, die gut zum Selbstverständnis des Unternehmens passen.

### Assoziationen mit der Marke documenteam

„Bitte geben Sie spontan an, wie stark Sie folgende Begriffe mit documenteam verbinden!“

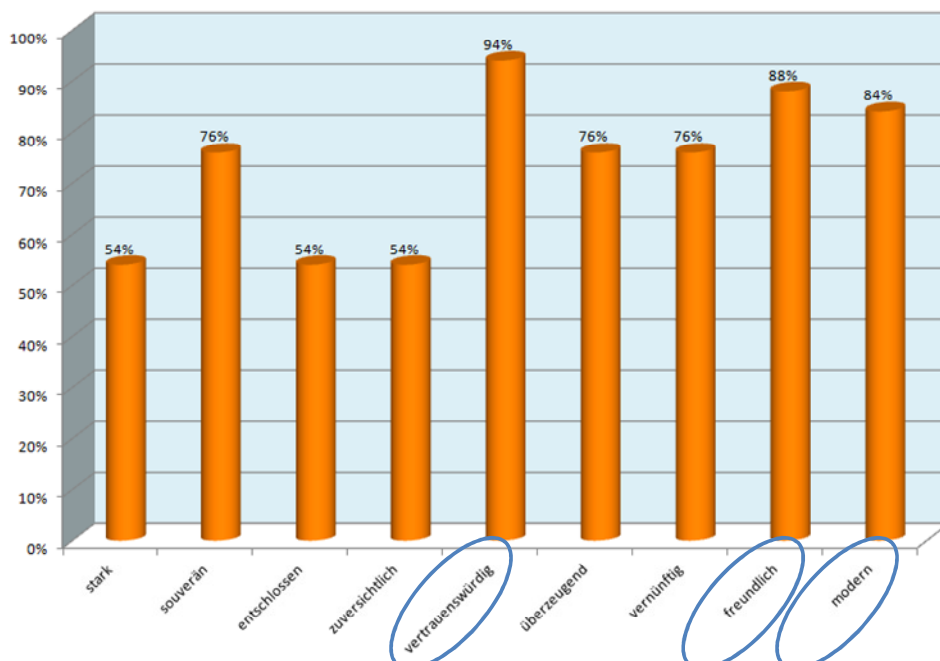


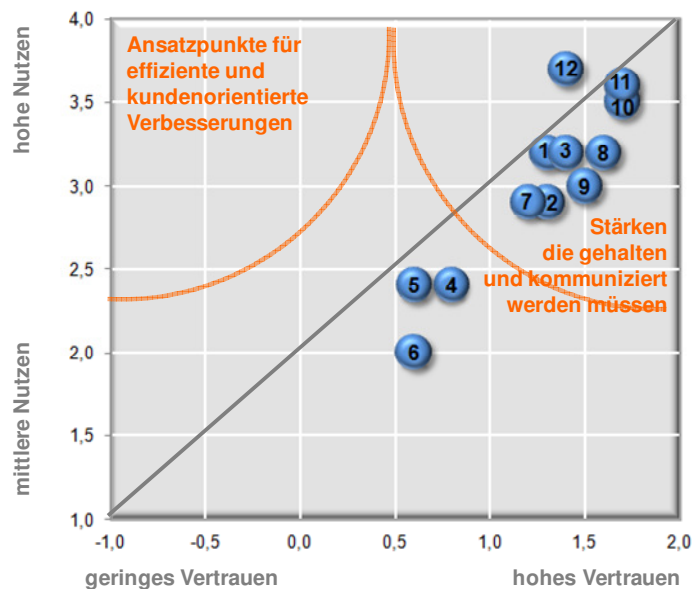
Abb. 4: Imagemessung

### Leistungsnutzen

Abschließend wurden die Nützlichkeit von Leistungen und das Vertrauen in deren Leistungserfüllung durch documenteam abgefragt. Die besten Noten aus der Kombination von Zusammenfassung Kundenbefragungsergebnisse 2014/2015

Nützlichkeit und Vertrauen erhielten die Leistungen: „Große Flexibilität um Bezug auf Termine“, „Schnelle Abwicklung“, „Lagerung & Logistik“ und „Optimale Kosten- / Nutzenberatung“. Alle als nützlich erachteten Leistungen wurden von documenteam auch zur Zufriedenheit der Kunden erledigt.

## Nutzen und Vertrauen Leistungen



Nr.	Item
1	Beratungsleistung im Vorfeld
2	Druckdatenarchivierung
3	Druckdatenaufbereitung
4	Gestaltungsleistung
5	Korrektorat
6	Digitalisierung / Scan-Dienst
7	Konfektionierungsleistung
8	Lagerung & Logistik
9	Hohe Durchlaufgeschwindigkeit
10	Schnelle Abwicklung
11	Große Flexibilität im Bezug auf Termine
12	Optimale Kosten- / Nutzen-Beratung

Abb. 5: Nutzen der Leistungen

### Fazit

**Grothus van Koten Mittelstandsmarketing bewertet die Ergebnisse abschließend wie folgt:**

Der documenteam GmbH & Co. KG attestieren die Kunden Leistungen auf einem sehr hohen Niveau. Die kundenindividuelle Anlieferung der Produkte just in time und die partnerschaftliche Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ werden besonders geschätzt und tragen in hohem Maße zu der hervorragenden Kundenzufriedenheit bei.

Bei der Kombination aus Nützlichkeit der Dienstleistung und Vertrauen in die Leistungserfüllung erhielt documenteam bei den Leistungen „Große Flexibilität um Bezug auf Termine“ und „Schnelle Abwicklung“ besonders gute Noten.

Aus den Urteilen und den Kundenanregungen lassen sich zielgenaue Maßnahmen ableiten, die konsequent umgesetzt werden. Verbesserungsmöglichkeiten ergeben vor allem bei den transparenten Preisinformationen und Preisstaffeln, denen die Kunden einen hohen Wert beimessen.

Ein herzlicher Dank geht an alle, die durch ihre Teilnahme an der Kundenbefragung dem Unternehmen die Gewissheit geben, auf dem richtigen Weg zu sein und mit ihrer Mitarbeit die Grundlage für weitere Verbesserungen geschaffen haben.

*Frank v. K.*

Frank van Koten, Projektleiter

Zusammenfassung Kundenbefragungsergebnisse 2014/2015