

<b>Unternehmen</b>	Waldrich Siegen Werkzeugmaschinen
<b>Branche</b>	Maschinenbau
<b>Befragung</b>	Kundenbefragung

## Unternehmen

Seit dem Jahre 1840 stellt die Waldrich Siegen Werkzeugmaschinen GmbH Maschinen auf hohem technischem Niveau her, und erstellt gemeinsam mit ihren Kunden problemspezifische und kundenorientierte Lösungen.

Für die Waldrich-Führungsmannschaft mit ihren weltweit tätigen Mitarbeitern ist die Partnerschaft mit den Kunden eine Selbstverständlichkeit. Erst im Dialog mit dem Kunden wird das Wissenspotential jedes einzelnen Teammitgliedes aktiviert. Um diesen Dialog zu unterstützen wurde eine Kundenbefragung durchgeführt.

The screenshot shows a survey form with the following questions and options:

- 1. Reaktionsqualität: "Sind Sie mit der Reaktion auf Ihre Serviceanfrage zufrieden? Bitte klicken Sie auf die Skala." (Scale: 1-6, sehr zufrieden to sehr unzufrieden)
- 2. "Konnte Ihr Terminwunsch bestätigt werden oder konnte ein Termin abgestimmt werden, der in Ihre Terminplanung passte? Bitte klicken Sie auf die Skala." (Scale: 1-6, Wunschtermin bestätigt to Terminvorschlag unbefriedigend)
- 3. "Wurde der vereinbarte Termin eingehalten?" (Radio buttons: Ja, Nein, Terminverschiebung wurde vereinbart)
- 4. "Waren Sie mit der Pünktlichkeit des WALDRICH SIEGEN Servicetechnikers zum vereinbarten Termin zufrieden? Bitte klicken Sie auf die Skala." (Scale: 1-6, sehr zufrieden to sehr unzufrieden)

## Zielsetzung

- ✓ Überblick über die allgemeine Kundenzufriedenheit
- ✓ Erfassung von Verbesserungsmöglichkeiten

## Lösung

- ✓ Einarbeitung und Test des Tools mit Hilfe des Kundenservices
- ✓ Erstellung eines auf die Bedürfnisse und Zielsetzungen abgestimmten Fragebogens

## Nutzen

- ✓ Kenntnis über Optimierungsbedarf um die Kundenzufriedenheit zu gewährleisten und Feedback zu erhalten

## Statement

*„Die Zusammenarbeit mit 2ask hat immer reibungslos geklappt. Der Kundenservice war immer freundlich und hilfsbereit.“*

