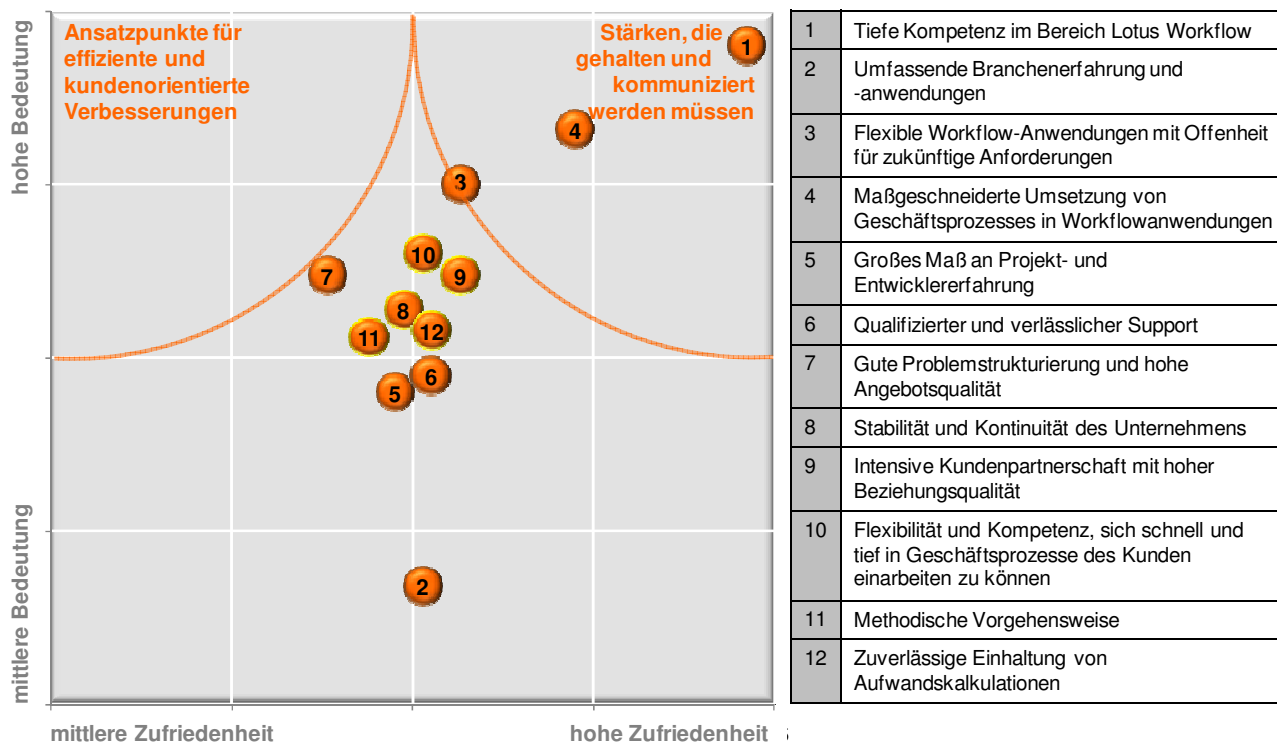


# Kundenbefragung Mettenmeier Business Solutions

Kundenzufriedenheit gehört zu den wichtigsten Erfolgsfaktoren qualitäts- und serviceorientierter Unternehmen. Um sich ein Bild von der Zufriedenheit seiner Kunden zu verschaffen, beauftragte uns MBS – Geschäftsbereich der Mettenmeier GmbH – mit der Durchführung einer umfassenden Zufriedenheitsanalyse. Das repräsentative Ergebnis kann sich sehen lassen, denn die Kundenzufriedenheit von 77% spricht für ein überzeugendes Qualitätsniveau.

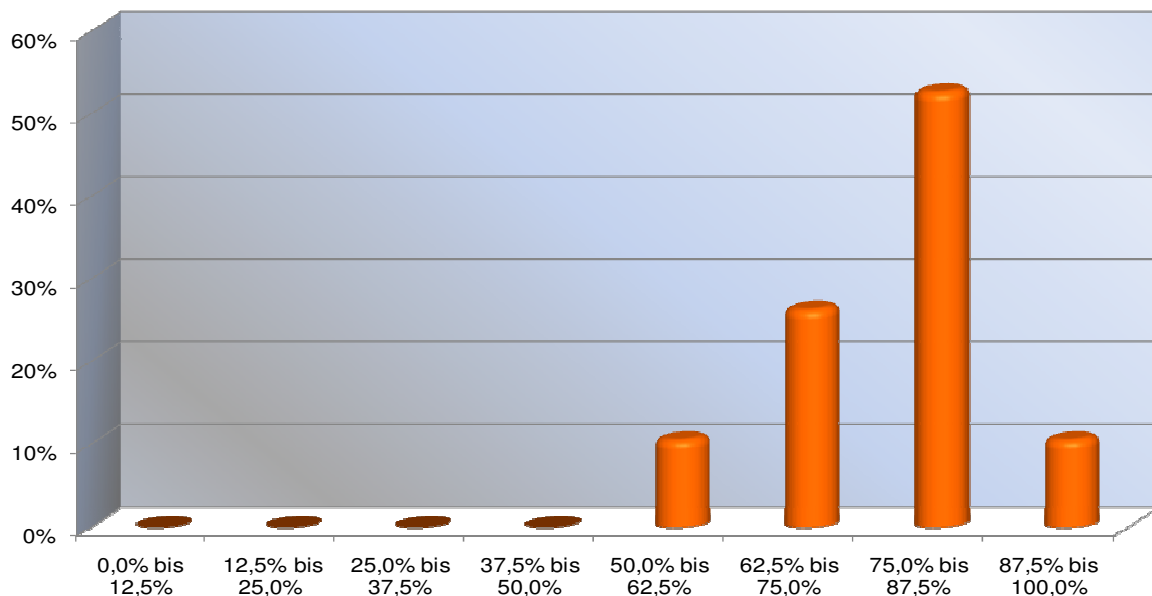
Ein Großteil der Kunden hat mit seiner Teilnahme an der Befragung wertvolle Erkenntnisse für die weitere Entwicklung des Unternehmens beigetragen. Insbesondere aus der Gegenüberstellung der zu bestimmten Aspekten geäußerten Präferenzen und Zufriedenheiten konnten wertvolle Schlüsse gezogen werden.



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

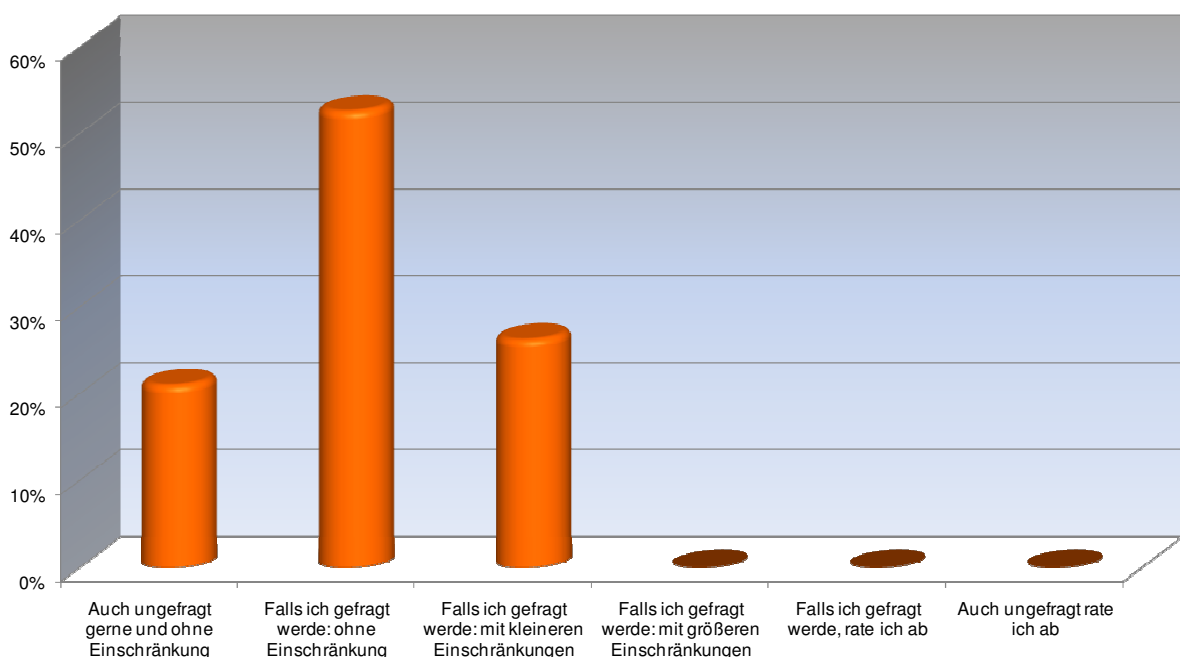
Ein Zeichen hervorragender Kundenorientierung ist es, dass es MBS gelingt, mit der tiefen Kompetenz im Bereich Lotus Workflow (Punkt 1) die Kunden mit der Leistung am meisten zufrieden zu stellen, die diesen auch am meisten am Herzen liegt. Zusätzlich stellt die maßgeschneiderte Umsetzung von Geschäftsprozessen in Workflow-Anwendungen (Punkt 4) aus Sicht der befragten Kunden eine ausgeprägte Stärke von MBS dar. Schwächen im engeren Sinne konnten nicht identifiziert werden. Bei allen Leistungen lag die Zufriedenheit mindestens im gehobenen mittleren Bereich.

Aus den beiden gemessenen Komponenten „Leistungs-Bedeutung“ und „Leistungs-Zufriedenheit“ lässt sich die Zufriedenheit der Kunden berechnen. Wie die Abbildung 2 verdeutlicht, befinden sich über 60% der Befragten auf einem Zufriedenheitsniveau von 75% und mehr. Ca. 10% der Befragten äußerten sich sogar so zufrieden, dass von Kundenbegeisterung gesprochen werden kann.



**Abb. 2: Kundenzufriedenheit in Klassen**

Die hohe Zufriedenheit der Kunden wird auch bei der Weiterempfehlungsbereitschaft sichtbar. Wie Abbildung 3 verdeutlicht, empfehlen über 70% der Kunden MBS ohne Einschränkungen weiter. Ab raten von MBS würde keiner der Befragten.



**Abb. 3: Weiterempfehlungsbereitschaft**

Auf diesen positiven Ergebnissen wird sich MBS nicht ausruhen. Aus den Urteilen und den zahlreichen Kundenanregungen lassen sich zielgenaue Maßnahmen ableiten, die konsequent umgesetzt werden.

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

Dipl.-Kfm. Till Grothus, Projektleiter