



## Präsentation der Marktforschungsergebnisse Axel Semrau GmbH & Co. KG

Zertifizierung „TÜV Service tested“

Im März 2008

**Inhalt**

Ziele der Untersuchung  
Zertifizierungsrichtlinien  
Zertifizierungsergebnisse  
Einzelergebnisse  
Management Summary

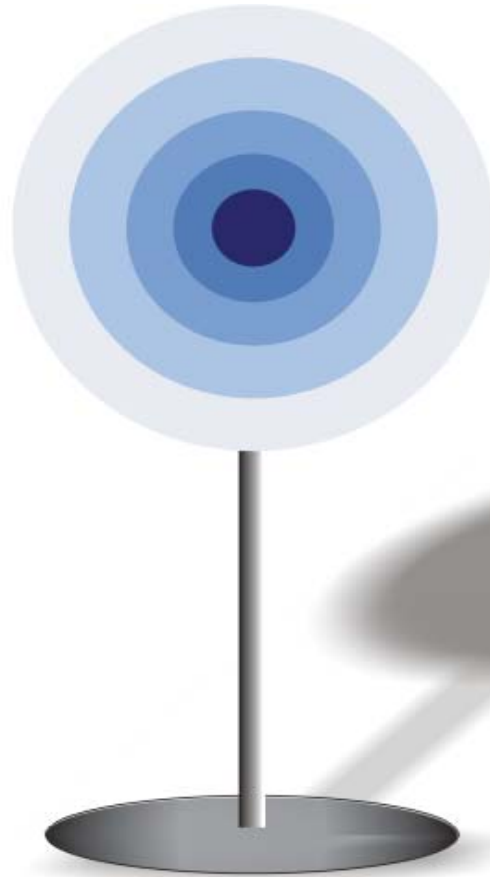
## Inhalt

---

- **Ziele der Untersuchung**
- Zertifizierungsrichtlinien
- Zertifizierungsergebnisse
- Einzelergebnisse
- Management Summary

## Ziele der Untersuchung

---



- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen von Axel Semrau.
- Messung der Zufriedenheit mit einzelnen Prozess-Schritten und Leistungsfaktoren.
- Herausfiltern der aus Kunden-Sicht entscheidenden Kriterien.
- Überprüfung der Ergebnisse hinsichtlich der Anforderungen von TÜV Service tested
- Repräsentativität der Ergebnisse

Inhalt

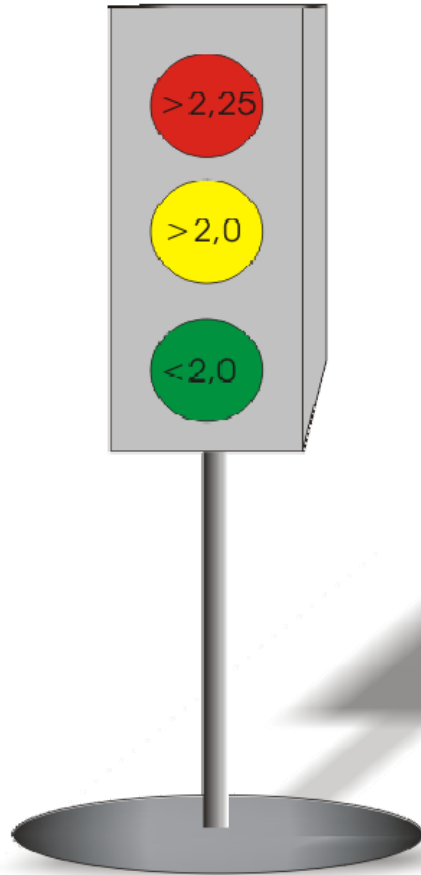
Ziele der Untersuchung

**Zertifizierungsrichtlinien**

Zertifizierungsergebnisse

Einzelergebnisse

Management Summary



- **TÜV Service tested** basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:
- **Gesamtzufriedenheit:** Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,25 erreicht werden.
- **Wichtigste Kriterien:** Die Kunden entscheiden durch ihr Votum, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die fünf wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnittsbewertung 2,25 erreichen.

## Zertifizierungsrichtlinien: Die Einzelkriterien von Axel Semrau

---



### Diese Service-Kriterien wurden beurteilt:

- Umfang des Produktangebots
- Verfügbarkeit der Produkte
- Qualität der Produkte
- Die Reaktionszeit für die Anfragebearbeitung
- Die Reaktionszeit bei der Auftragsabwicklung
- Die Liefergeschwindigkeit
- Pünktlichkeit und Berücksichtigung Ihrer Terminwünsche
- Zufriedenheit mit der Reklamationsbearbeitung
- Beratung vor dem Verkauf
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Technische Beratung und Betreuung
- Berücksichtigung Ihrer Wünsche und Bedürfnisse
- Zufriedenheit mit den Anpassungsleistungen an spezielle Wünsche
- Umfang und Qualität der technischen Dokumentation
- Telefonische Erreichbarkeit
- Zuverlässigkeit
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Preis- / Leistungsverhältnis
- Einweisung bei der Installation, erste Inbetriebnahme
- Zufriedenheit mit Applikationsunterstützung
- Wartung und Unterstützung
- Telefonische Erreichbarkeit des technischen Kundendienstes

## Ergebnisse Teil 1

---

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien

### **Zertifizierungsergebnisse**

- Einzelergebnisse
- Management Summary

## Gesamtzufriedenheit der Kunden

---

Inhalt

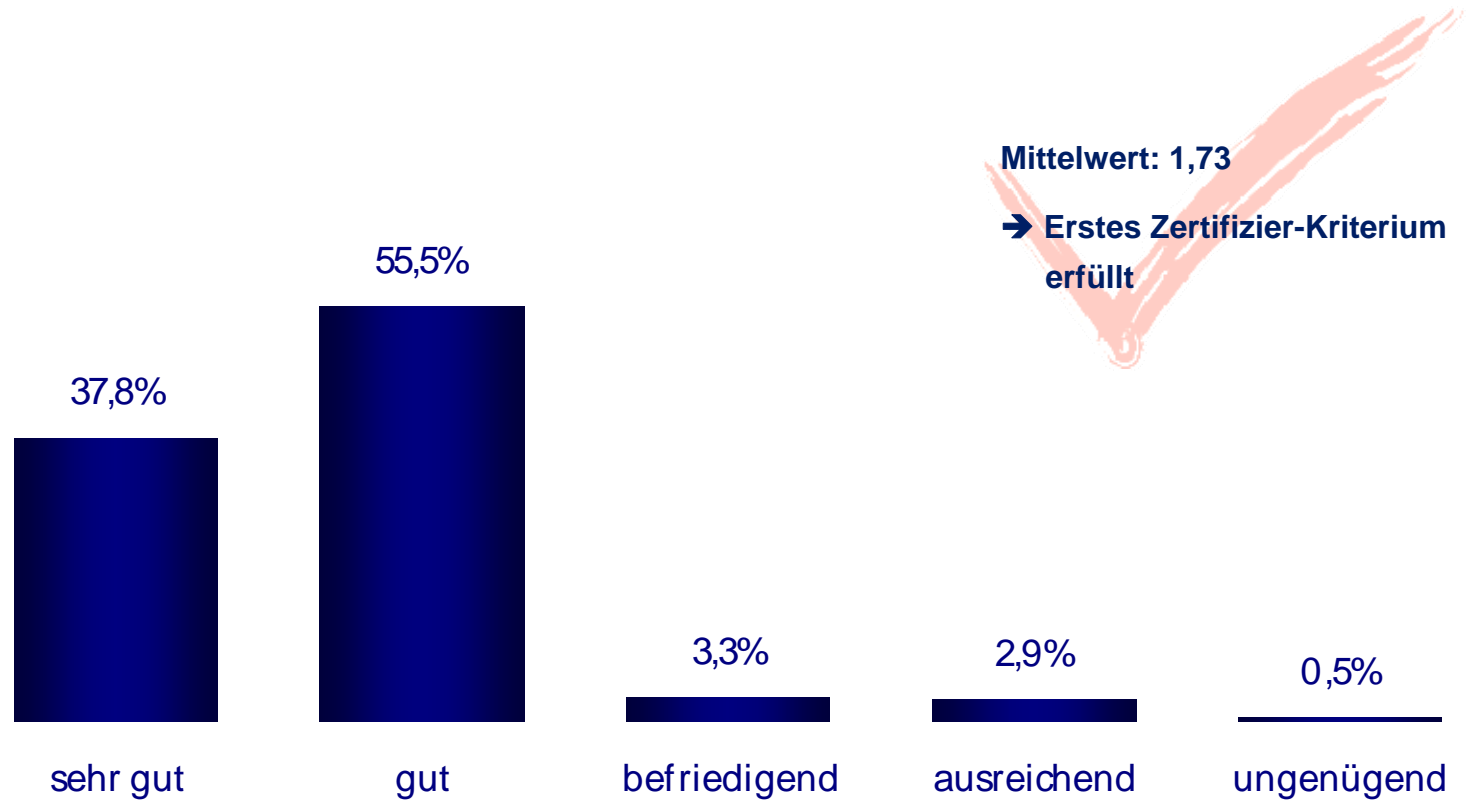
Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

**Zertifizierungsergebnisse**

Zusatzfragen

Management Summary



## Zertifizierkriterien: Wichtigkeit und Mittelwerte (1-10)

Inhalt

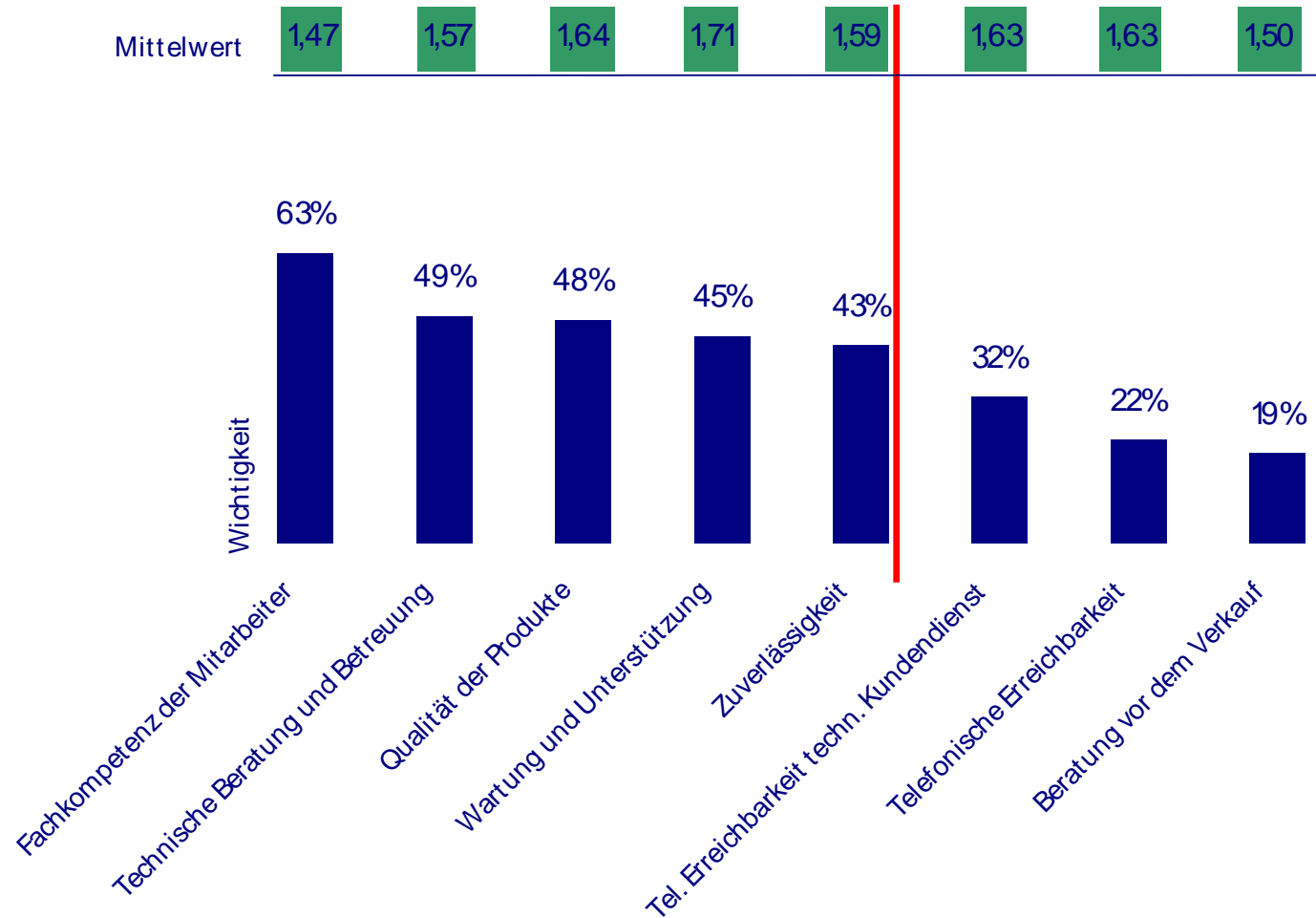
Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

### Zertifizierungsergebnisse

Einzelergebnisse

Management Summary



## Zertifizierkriterien: Wichtigkeit und Mittelwerte (11-Ende)

Inhalt

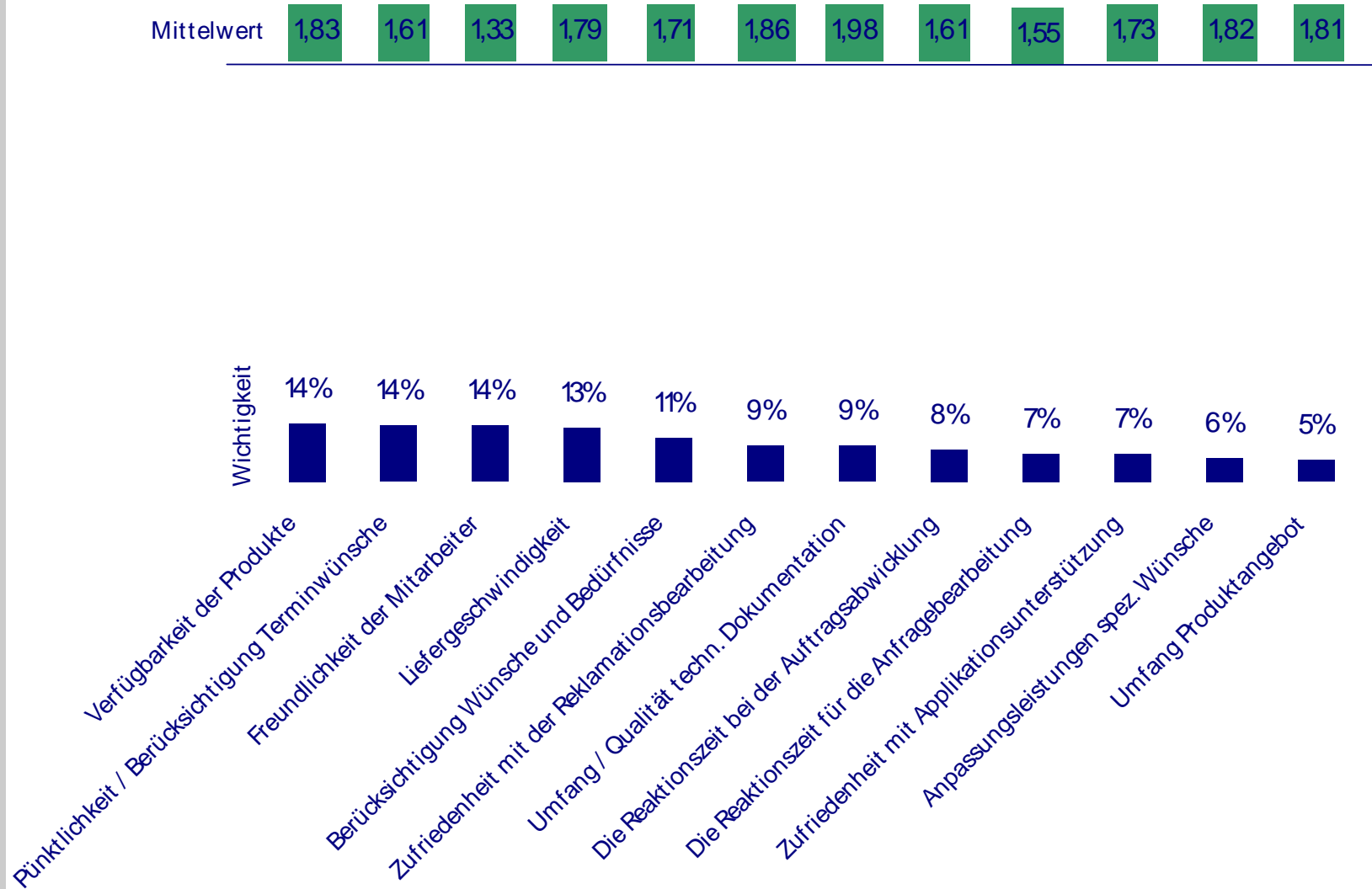
Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

**Zertifizierungsergebnisse**

Einzelergebnisse

Management Summary



## Zertifizierung erfolgreich!

Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

**Zertifizierungsergebnisse**

Einzelergebnisse

Management Summary



Gesamtzufriedenheit: 1,73

Die fünf wichtigsten Kriterien erfüllen die Zertifizierungsbedingungen:

- Fachkompetenz der Mitarbeiter: 1,47
- Technische Beratung und Betreuung: 1,57
- Qualität der Produkte: 1,64
- Wartung und Unterstützung: 1,71
- Zuverlässigkeit: 1,59

Hinweis: Rein preisbezogene Kriterien (z.B. Preis- / Leistungs-Verhältnis) fließen nicht in die Service-Zertifizierung ein.

## Ergebnisse Teil 2

---

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Zertifizierungsergebnisse
- Einzelergebnisse
- Management Summary

## Wie beurteilen Sie Axel Semrau gegenüber anderen Lieferanten?

---

Inhalt

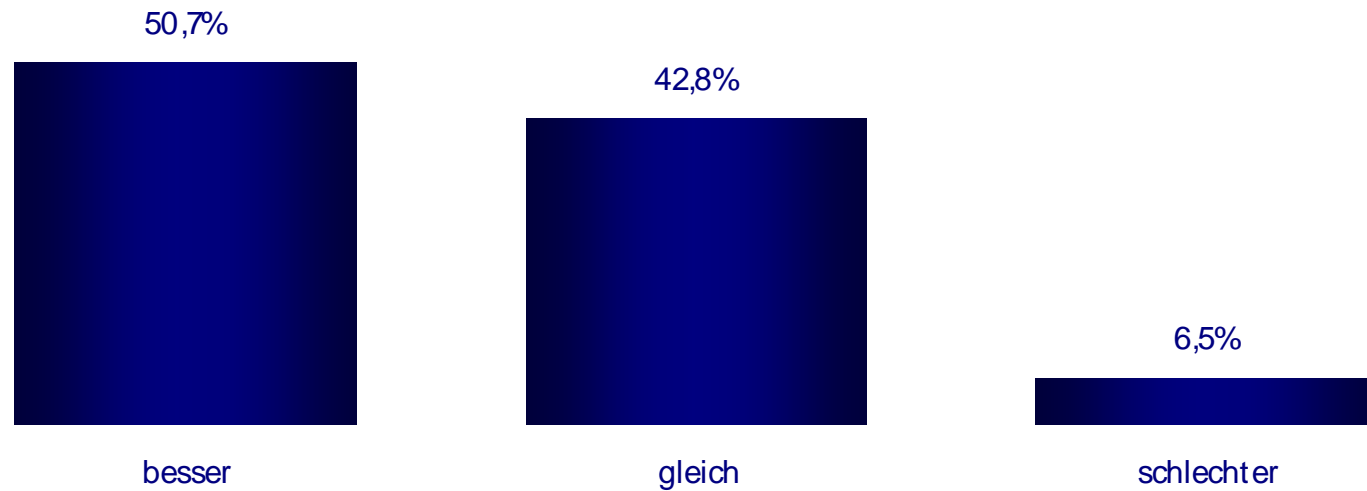
Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary



## Umfang des Produktangebots

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

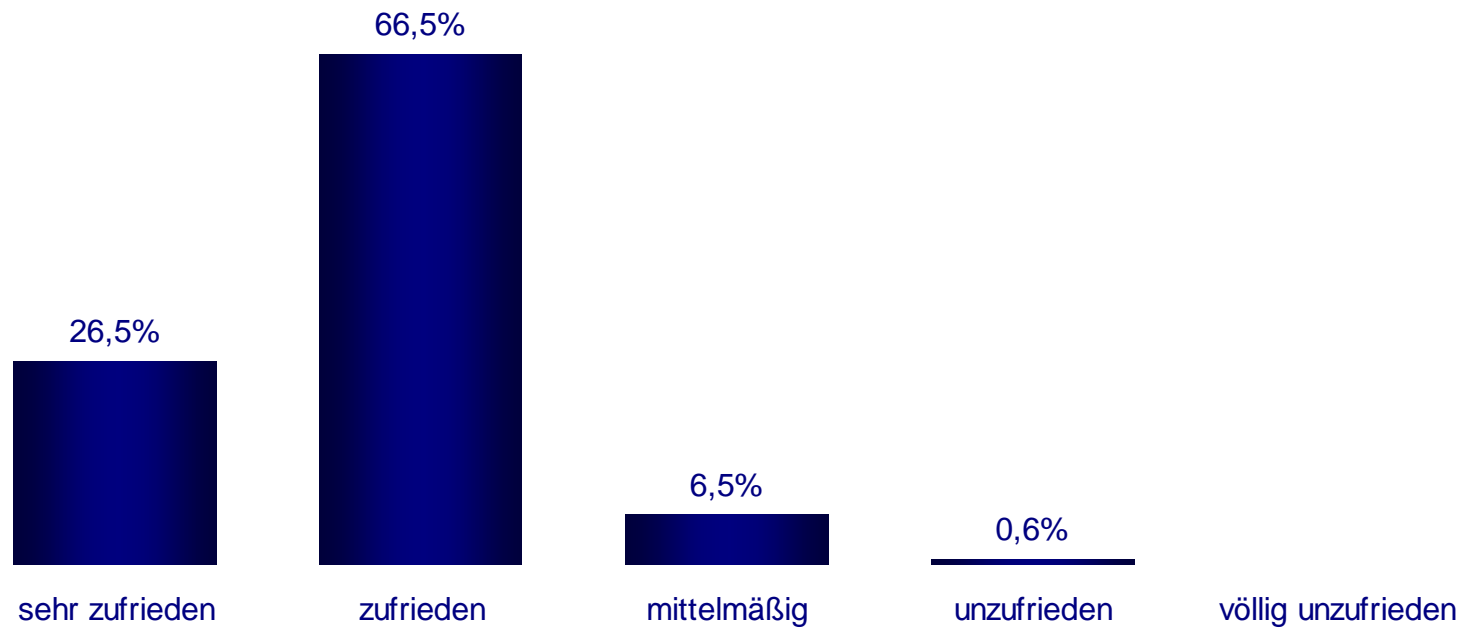
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,81



## Qualität der Produkte

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

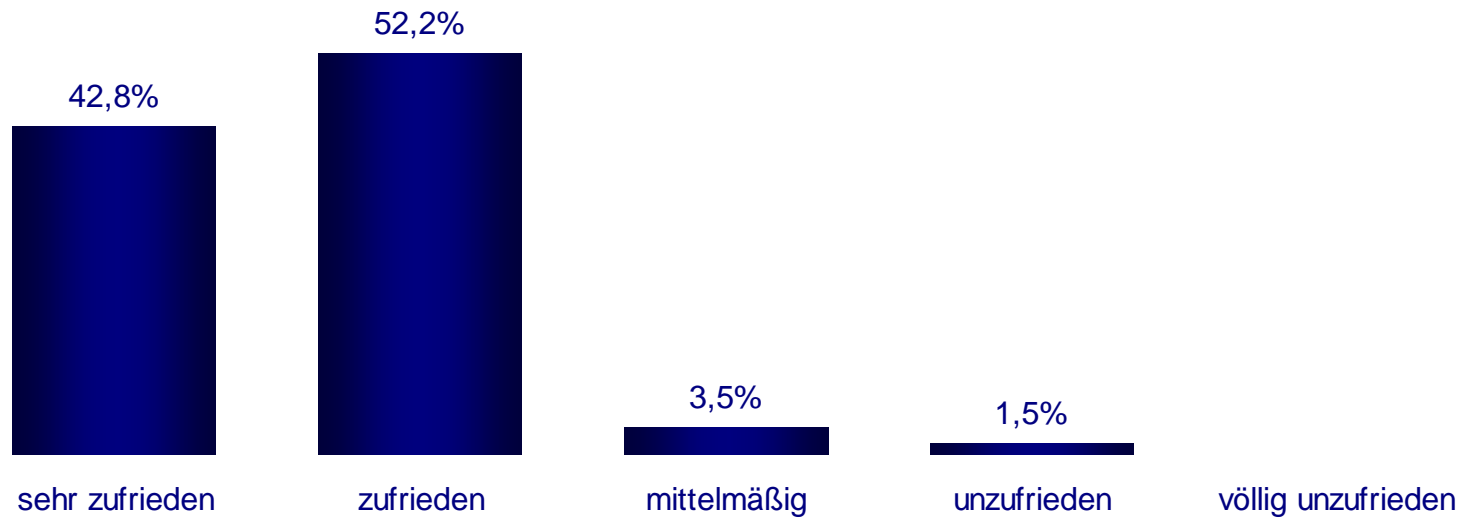
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,64



## Die Reaktionszeit für die Anfragebearbeitung

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

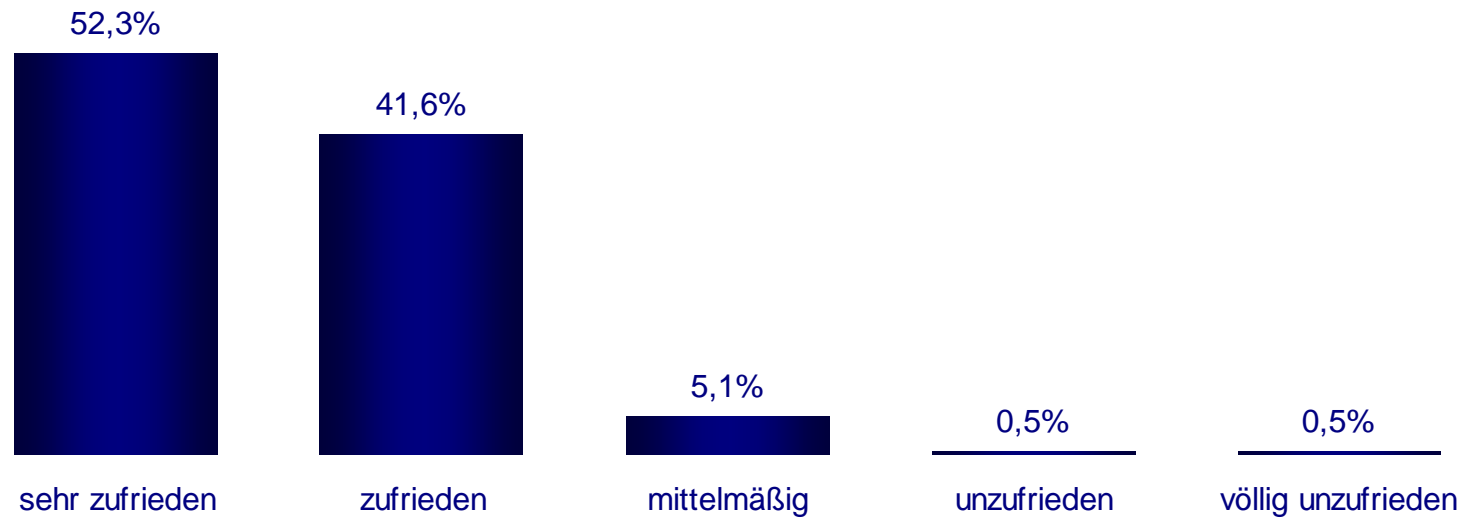
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,55



## Die Reaktionszeit für die Auftragsabwicklung

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

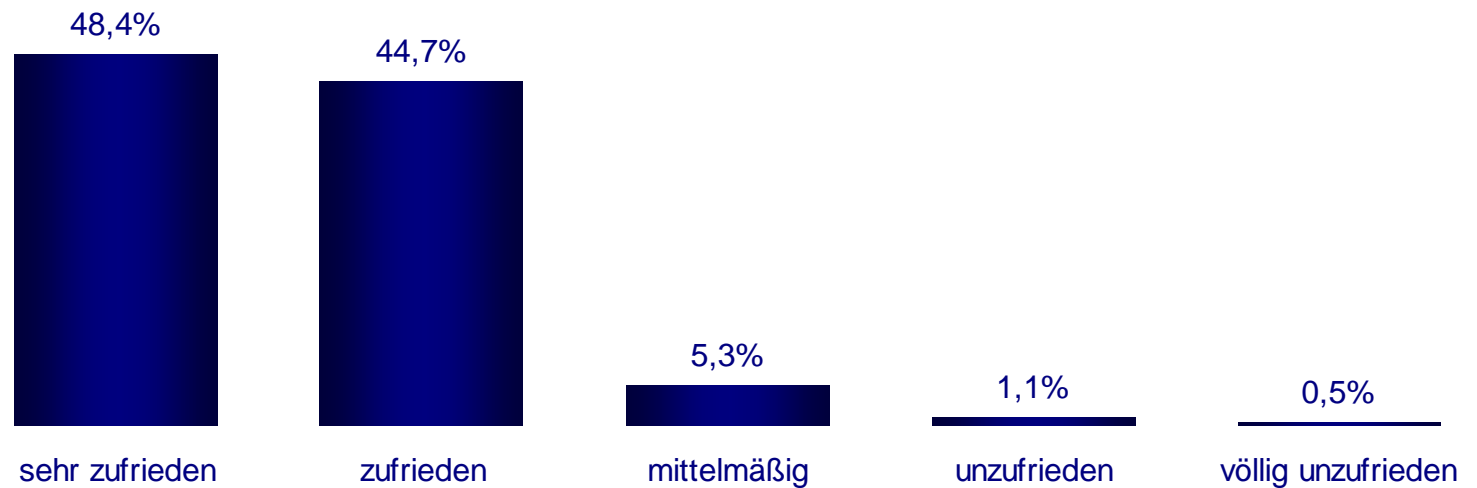
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,61



## Die Liefersgeschwindigkeit

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

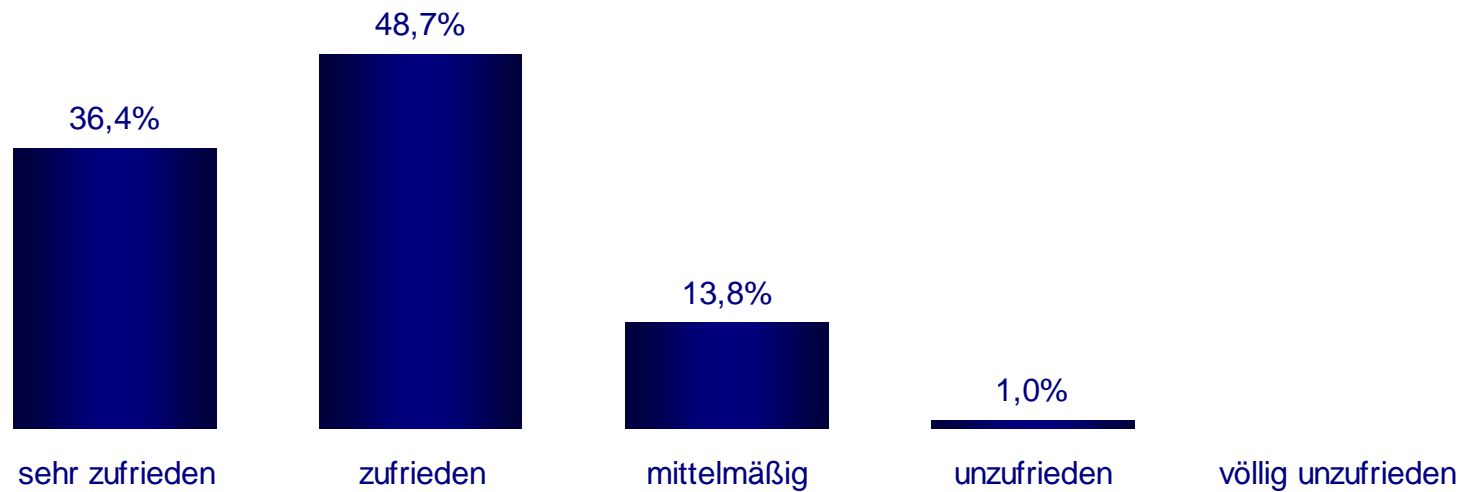
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,79



## Technische Beratung und Betreuung

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

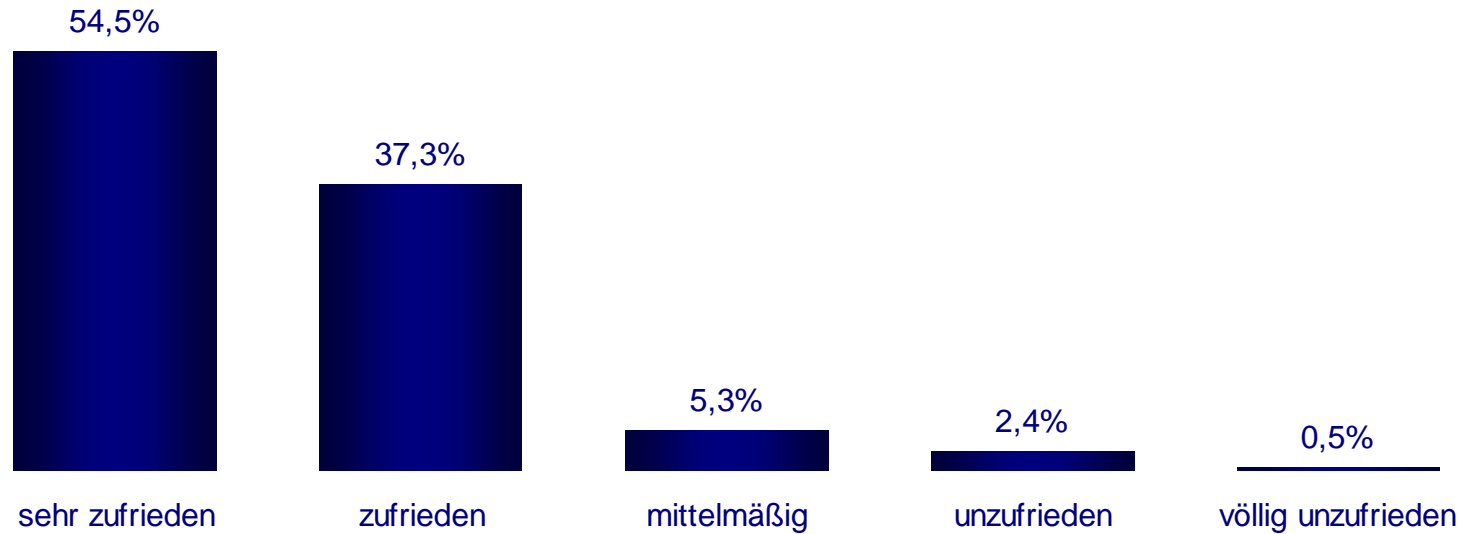
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,57



## Berücksichtigung Ihrer Wünsche und Bedürfnisse

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

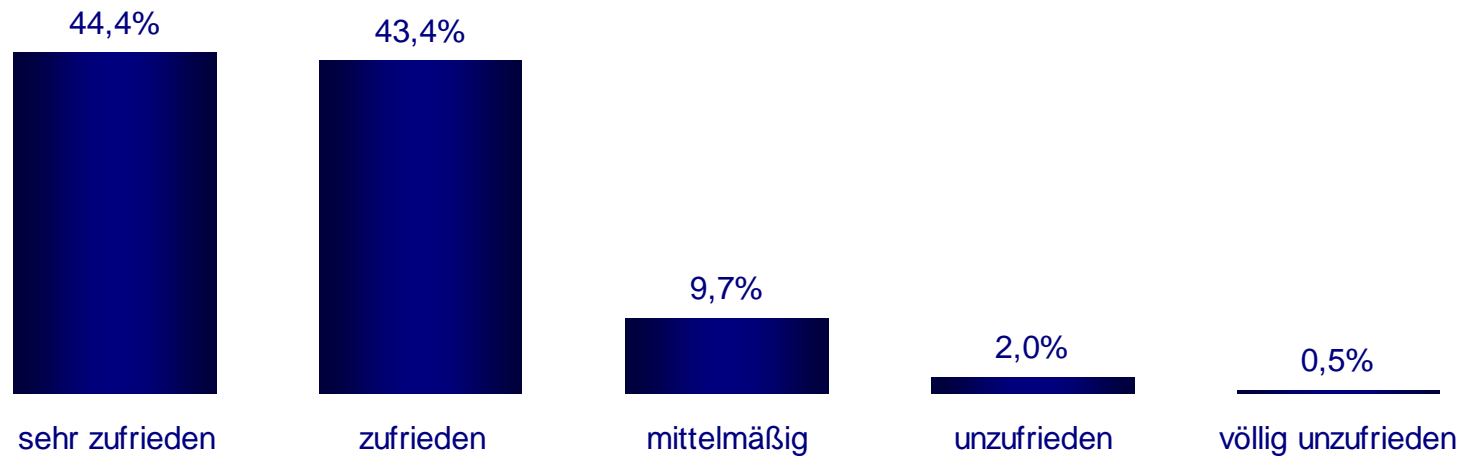
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,71



## Zufriedenheit mit den Anpassungsleistungen an spezielle Wünsche

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

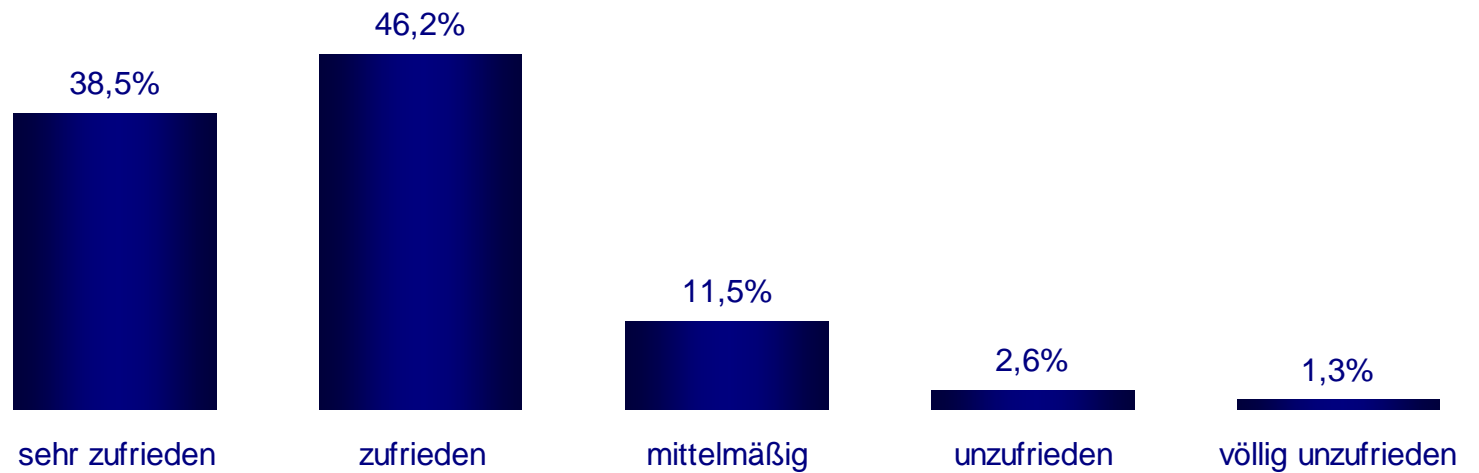
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,82



## Umfang und Qualität der technischen Dokumentation

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

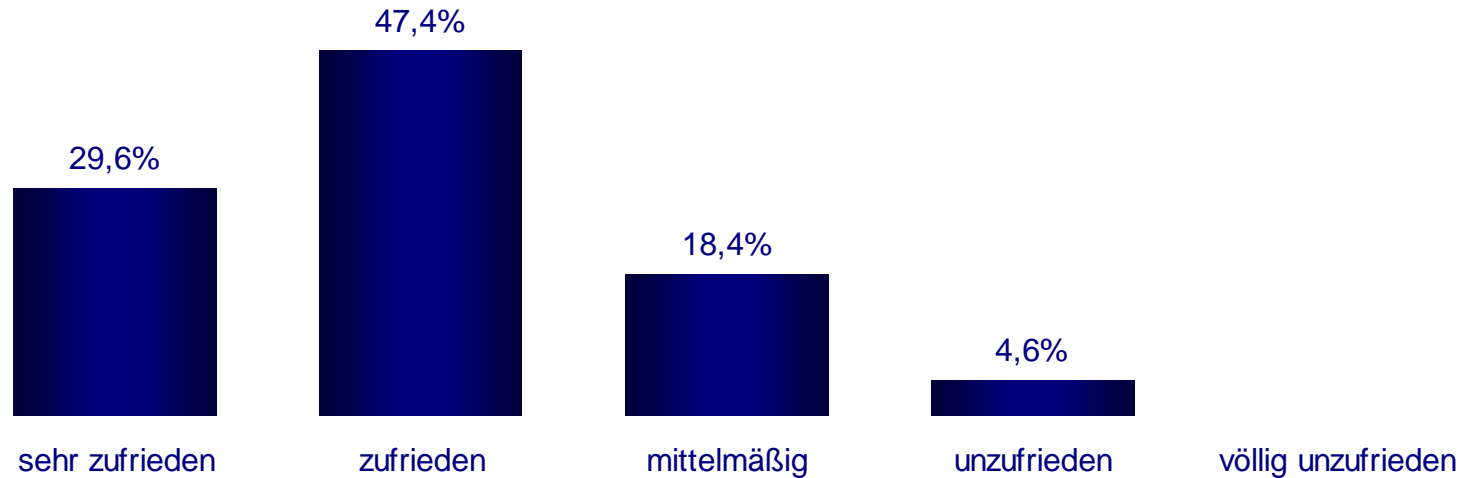
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,98



## Telefonische Erreichbarkeit

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

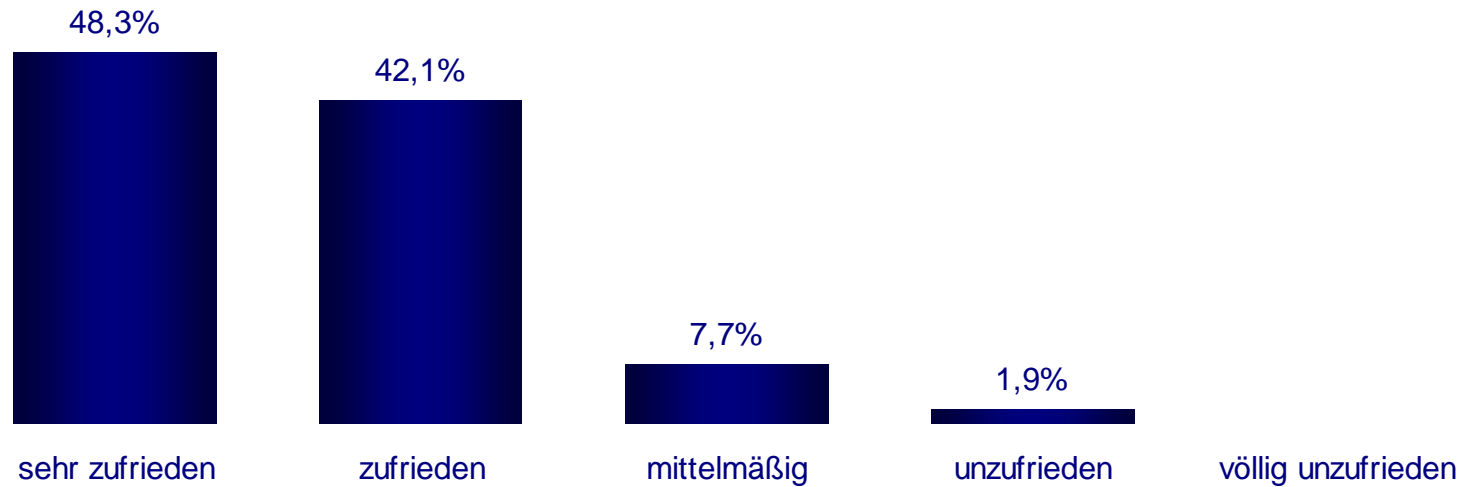
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,63



## Zuverlässigkeit

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

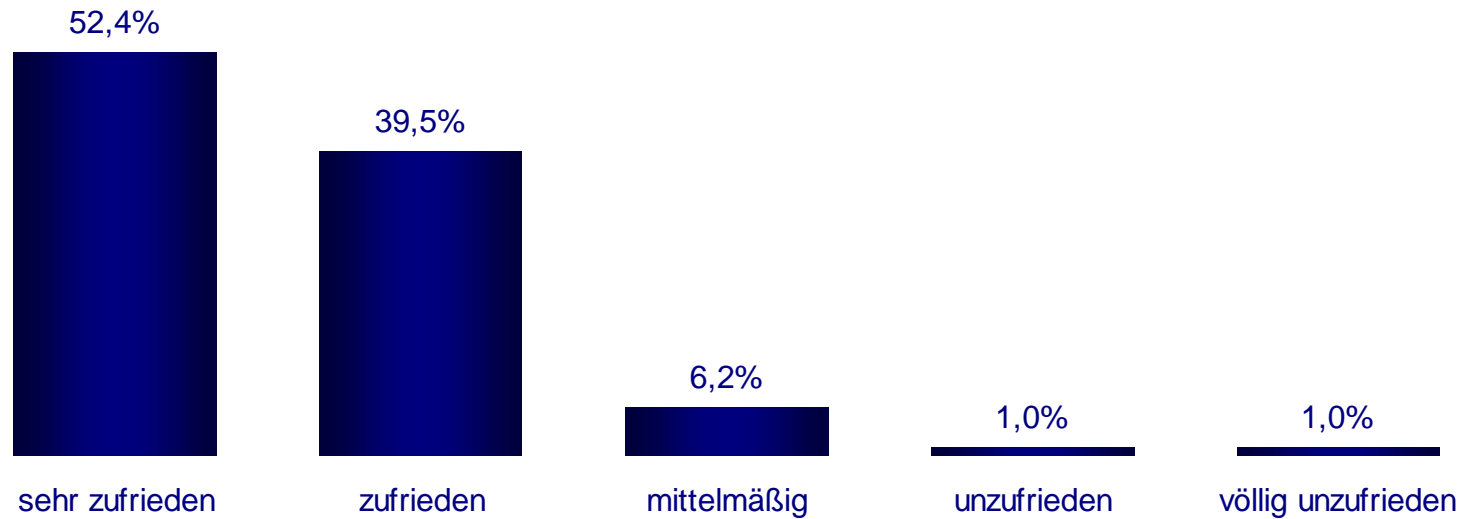
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

Mittelwert: 1,59



## Freundlichkeit der Mitarbeiter

---

Inhalt

Ziele der Untersuchung

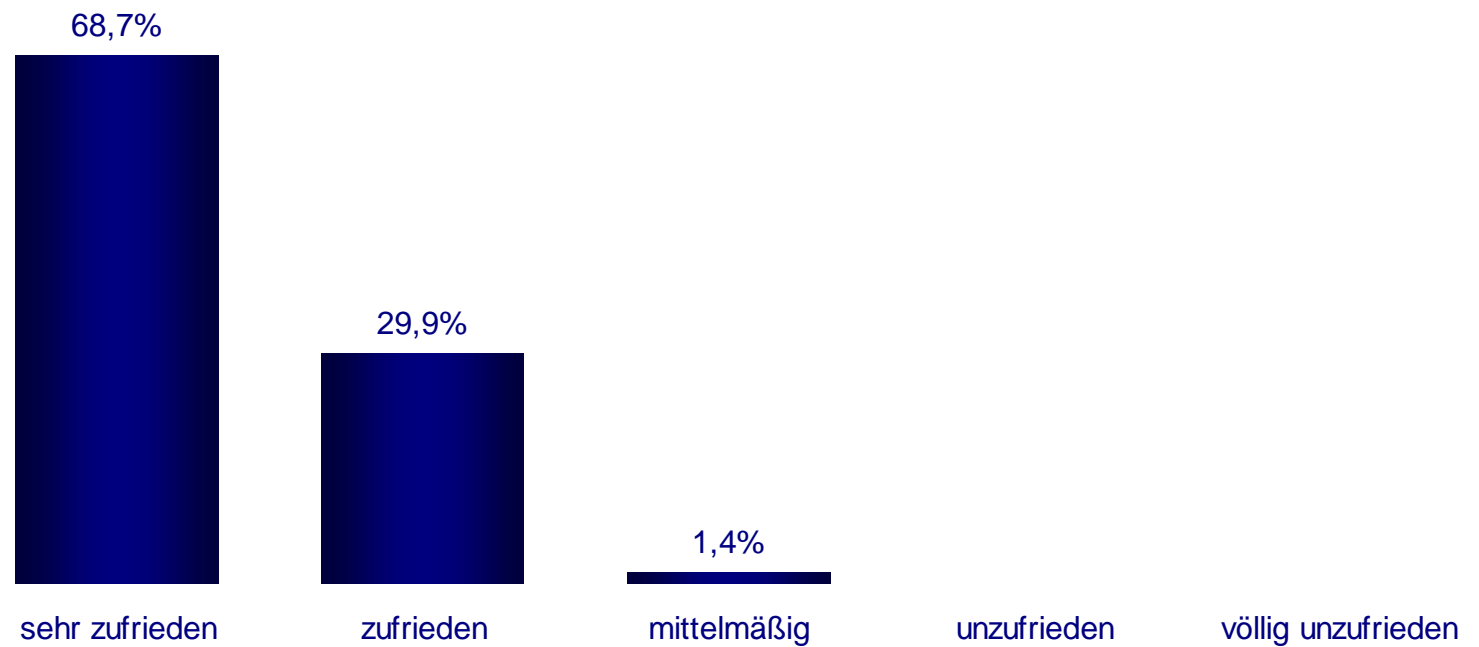
Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

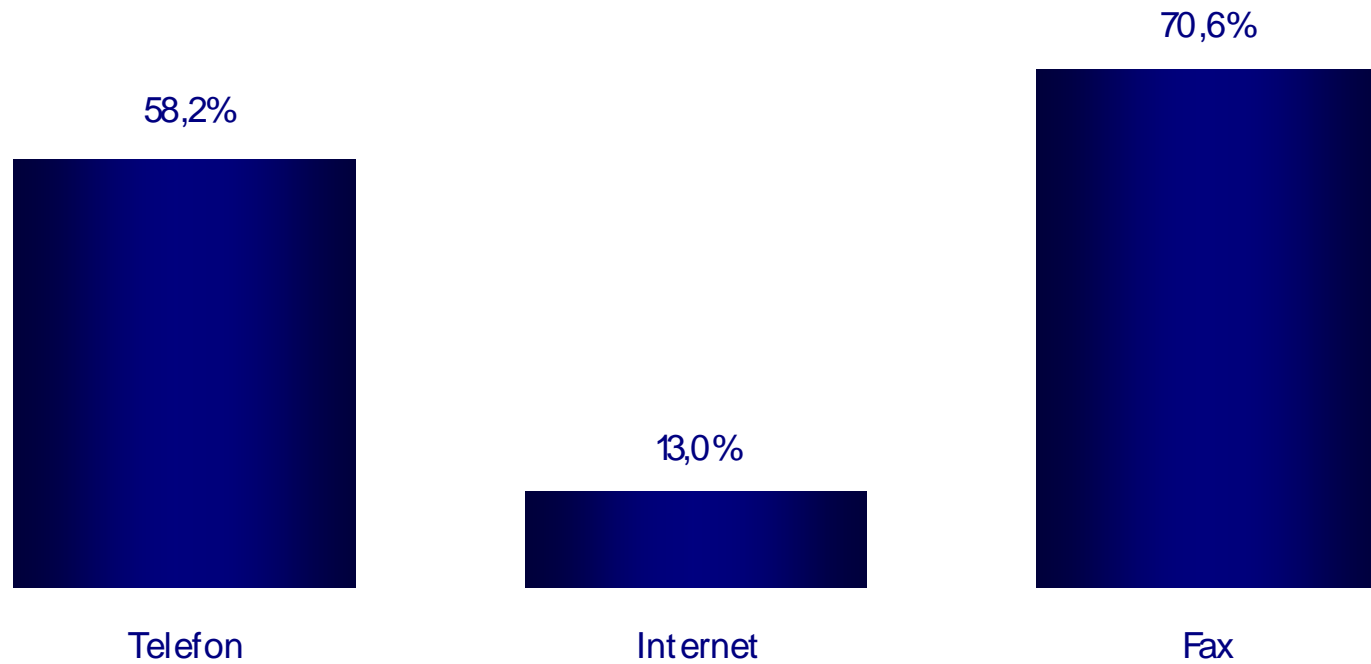
Mittelwert: 1,33



## Bestellwege

---

### Bestellvariante:



Inhalt

Ziele der Untersuchung

Zertifizierungsrichtlinien

Zertifizierungsergebnisse

**Einzelergebnisse**

Management Summary

## Management Summary

---

- Axel Semrau hat die Zertifizierung TÜV Service tested mit der Gesamtnote „gut“ (1,73) bestanden. Die wichtigsten Kriterien wurden gut bis sehr gut erfüllt.
- Besonders positiv wurden die Serviceleistungen in Verbindung mit Beratungsleistungen und die Reaktionszeiten auf Kundenwünsche beurteilt. Diese Kriterien sind auch für die Gesamtzufriedenheit ausschlaggebend.
- Die Beschwerdequote bei Axel Semrau ist insgesamt niedrig. Kommt es doch einmal zu einer Beschwerde, wird sie weitgehend zur Kundenzufriedenheit gelöst.
- Auch die hohe Weiterempfehlungsbereitschaft unterstreicht das gute Gesamtergebnis.