

Elektronische Messung der Kundenzufriedenheit

13.08.2008, 09:10 | IT, New Media & Software

Pressemitteilung von: *Dr. Hüffmann GmbH*

Elektronische Messung der Kundenzufriedenheit

Unaufdringlich, kontinuierlich, günstig und Quoten von 90%

Jede Erhebung oder Befragung der Kunden hinsichtlich ihrer Zufriedenheit konnte bisher nur als Momentaufnahme und stichprobenartig durchgeführt werden und hatte aufgrund der akzeptiert schlechten Beteiligungsquoten auch nur einen „Stichprobencharakter“. Beteiligungen der Kunden jenseits der 10%-Marke waren nur mit Anreizmodellen zu erzielen und blieben dennoch nahezu unerreicht.

Alternativ oder ergänzend zu allen bisherigen Methoden für die Erfassung der Kundenzufriedenheit gibt es jetzt erstmals ein völlig neuartiges, elektronisches System, das iX-PAD der Dr. Hüffmann GmbH, einer kleinen Ingenieurgesellschaft aus dem Landkreis Nienburg/Weser.

Dieses System besteht aus einer auffälligen Kunststoffbox mit einer Schulnotenskala aus elektronischen Tastern von 1 (sehr gut = sehr zufrieden) bis 6 (ungenügend = unzufrieden). Ein markanter Schriftzug auf der Box fragt den Kunden leicht erkennbar: „Waren Sie zufrieden?“.

Den Kunden wird durch Verwendung des Schulnotensystems eine allseits bekannte und überaus einfache „Messlatte“ für das Einstufen der wirklich empfundenen Zufriedenheit gegeben, die er beim Verlassen eines Unternehmens, einer Praxis, einer Behörde oder jeder anderen Institution direkt am Ausgang nutzen kann. Auf diese Weise ist es erstmals möglich, die Zufriedenheit der Kunden tatsächlich als das wirklich empfundene „Bauchgefühl“ zu erfassen und durch Anlehnung an das Notensystem auch noch „skaliert“ zu bekommen.

Eine eindimensionale Messung, die jedoch weitaus mehr über die Ursachen einer etwaigen (Un-)Zufriedenheit verrät, als es auf den ersten Blick angenommen wird. In völlig neuartiger Weise können nämlich alle die Zufriedenheit beeinflussenden Faktoren experimentell verändert und anhand der aufgezeichneten Daten dahingehend geprüft werden, ob sie nach Veränderung zu einem verbesserten Zufriedenheitswert führen. Das iX-Pad zeichnet die Werte stetig weiter auf.

Der Grad der sonst üblichen „Aufdringlichkeit“ für die Kunden im Vergleich zu unerwünschten Anrufen aus Call-Centern, Interviews oder Fragebögen ist nicht mehr unangenehme Begleiterscheinung bei der Zufriedenheitserhebung. Stattdessen bietet sich den Kunden eine ausnahmslos willkommene Gelegenheit, die Zufriedenheit förmlich „im Vorbeigehen“ zu hinterlassen, was sich in bisher nicht erreichten Beteiligungsquoten von bis zu 90% widerspiegelt. Sofern von Seiten des besuchten Unternehmens an den bisher üblichen Fragebögen oder Interviews festgehalten werden soll, so können diese ergänzend zum iX-PAD partiell genau dort eingesetzt werden, wo die mit der Box erfasste Kundenzufriedenheit nachweislich eine Notwendigkeit erkennen lässt. Die Verlaufskurven, Statistiken und Grafiken der zum iX-PAD gehörenden Software zeigt jede Veränderung, Abweichung und Entwicklung der erhobenen Daten von den Kunden. Die zugehörige Software wird durch die kontinuierlich und unentwegt weiter erhobenen Noten und anhand von Trendlinien und Durchschnittskurven auch erkennen lassen, ob etwaige Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung zum erhofften Erfolg geführt haben.

Die Erhebung der Daten ist im Vergleich zu alternativen Verfahren außerdem keine einmalige „Momentaufnahme“ mehr, sondern zeigt kontinuierlich und auf Dauer jede Veränderung und Entwicklung im Zufriedenheitsverhalten der Kunden bis hin zu langzeit-bestätigten, verlässlichen Durchschnittswerten.

Das iX-PAD kann an verschiedenen Stellen in einer Unternehmung ausgelegt werden, um auf diese Weise in unterschiedlichen Bereichen oder Abteilungen die Zufriedenheit zu messen. So lässt sich mit der Auswertung herausfinden, wo genau gezielte Maßnahmen für eine verbesserte Kundenorientierung überhaupt erst einmal nötig sind. Alle Maßnahmen zur Verbesserung der Kundenorientierung können hinsichtlich ihrer Wirkung überprüft werden, denn die Kurvenverläufe der aufgezeichneten Werte zeigen mit Zeitstempel jede Tendenz, Entwicklung und Veränderung an. Dieses System spricht auch erstmals alle Personengruppen an. Es gibt keine Hemmschwellen, Sprachbarrieren, Verständnisprobleme und zeitlichen Hinderungsgründe mehr, die eine Hinterlegung der Zufriedenheit verhindern oder verfälschen könnten. Die Erhebung erfolgt genau in dem Moment, in dem die Kunden ein Geschäft verlassen. Dadurch

werden Verfälschungen durch den Zeitverzug zwischen dem empfundenen Zufriedenheitsgefühl beim Verlassen des Geschäftes und einer später erfolgenden Befragung ausgeschlossen.

Die Verwendung kann grundsätzlich bei allen dienstleistenden, handelnden oder verkaufenden Unternehmen wie auch Arztpraxen, Bildungseinrichtungen oder Behörden vorgesehen werden. Ebenso ist die Verwendung des Systems bei Messen und Ausstellungen interessant, wenn man mal die Zufriedenheit der Besucher am Messestand in Relation zu Zeitpunkt und Kundenfrequenz haben möchte. So werden die Messen und einzelne Messestände Stunde für Stunde, Tag für Tag oder Jahr für Jahr miteinander vergleichbar.

Das iX-PAD wurde als überaus innovatives und interessantes Produkt für die Kategorie Service & Dienstleistung im Rahmen der Hannover-Messe 2008 bereits 2 Wochen nach der Markteinführung mit dem Industriepreis 2008 ausgezeichnet und muss nur einmalig angeschafft werden. Alle Auswertungen und Zusammenfassungen der Ergebnisse sind auf Lebzeit kostenlos und in automatisierter Form Teil der Software, auch wenn sie stündlich, täglich oder wöchentlich aktualisiert werden.

Weitere Informationen gibt es unter www.ix-pad.de

Portrait

Dr. Hüffmann GmbH - Gründung in 2002, ursprünglich bereits in der IT und Automatisierungstechnik. Seit Mai 2008 5 Mitarbeiter und Anbieter des iX-PAD.

News-ID: 233764 • Views: 942 (Stand: 19.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/233764/Elektronische-Messung-der-Kundenzufriedenheit.html>