

Ergebnisse der Kundenbefragung der S-ConSiT im August 2009

Die S-ConSiT hat sich in den letzten Jahren dank des Vertrauens unserer Kunden und der guten Zusammenarbeit sehr positiv entwickelt. Ihre Zufriedenheit ist der Maßstab und die Grundlage unseres Erfolgs. Daher hat **die S-ConSiT in Zusammenarbeit mit der Fachhochschule Kiel im August 2009** eine Kundenbefragung zur Ermittlung der Nutzung und der Zufriedenheit mit den angebotenen Produkten und Leistungen durchgeführt. Von 100 befragten Kunden haben 51 geantwortet. Die Ergebnisse dieser Kundenbefragung möchten wir Ihnen im Folgenden zusammengefasst vorstellen:

Zufriedenheit mit der S-ConSiT

(Bewertung 1 sehr zufrieden bis 6 überhaupt nicht zufrieden)

⇒ **Die Kunden sind sehr zufrieden mit der S-ConSiT (Durchschnitt 1,9).**

- Die Kunden sind insbesondere zufrieden mit dem Service bzw. der Freundlichkeit (1,4), der Zusammenarbeit (1,5), der Qualifikation der Mitarbeiter (1,6), der Erreichbarkeit (1,6), der Kundenbetreuung (1,7), der Flexibilität der Angebots-erstellung (1,7) und der Qualität der Leistungen (1,8). Außerdem arbeiten wir daran, auch weiter unsere Kundennähe auszubauen.
- Als einziger Punkt unter 2,0 werden lediglich das Preis-Leistungsverhältnis bzw. die Kosten genannt (2,6).

Bekanntheit und Nutzung der Leistungen der S-ConSiT

- Die Kunden kennen das Leistungsspektrum und die zuständigen Ansprechpartner in der S-ConSiT. Lediglich das neue Geschäftsfeld Fraud Management ist erwartungsgemäß etwas weniger bekannt.
- Die Kunden sind mit dem derzeitigen Leistungsspektrum der S-ConSiT zufrieden.
- Die Kunden nutzen überwiegend Leistungen der IT-Revision, bei den anderen Geschäftsfeldern - insbesondere beim Fraud Management - gibt es eine Lücke zwischen Bekanntheit und Nutzung.
- Ein Drittel der Kunden sehen die Rolle der S-ConSiT als intensiver Partner, bei den restlichen Kunden dominiert eher die Rolle als gelegentlicher Dienstleister. Die Mehrzahl der Kunden sieht für die Zukunft eine Intensivierung der Zusammenarbeit.

Kontakt

S-ConSiT GmbH
Lily-Braun-Straße 19-21
23843 Bad Oldesloe
www.s-consit.de

Telefon 04531 / 6696-0
Telefax 04531 / 6696-45
bollmann@s-consit.de
schill@s-consit.de

- Die Kunden nutzen die Leistungen der S-ConSiT, um internes Spezialwissen zu erhalten, die Qualität ihrer Prüfungen zu erhöhen bzw. ihr Risiko zu reduzieren und zusätzliche Beratungsleistungen zu erhalten. Der enge Kontakt der S-ConSiT zum Verband bzw. zur Prüfungsstelle sowie die Reduzierung der Kosten spielen eine geringere Rolle.
- Die S-ConSiT wird nicht beauftragt, wenn die Aufgaben intern erledigt werden können. Alle anderen Gründe sind ohne Bedeutung.

Nutzung von Leistungen des Wettbewerbs

- Nur 12% der Kunden greifen bei Leistungen, bei denen sie auch die S-ConSiT beauftragen könnten, auf Wettbewerber zurück. Dies ist ein erster Indikator für die hohe Zufriedenheit unserer Kunden mit der S-ConSiT.

Wir empfinden die Ergebnisse der Kundenbefragung als großen Vertrauensbeweis und als Ansporn für unsere zukünftige Tätigkeit und möchten uns auf diesem Wege sehr herzlich bei Ihnen dafür bedanken.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Peter Bollmann'.

Peter Bollmann
Geschäftsführer

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Steffen Schill'.

Steffen Schill
Leiter Vertrieb

Kontakt

S-ConSiT GmbH
Lily-Braun-Straße 19-21
23843 Bad Oldesloe
www.s-consit.de

Telefon 04531 / 6696-0
Telefax 04531 / 6696-45
bollmann@s-consit.de
schill@s-consit.de