

ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002.

ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Summary (1).

- Mitte Februar 2002 wurden 148 ELFE-Altkunden sowie 107 ELFE-Neukunden (d.h. Kunden, die seit mindestens drei und maximal 15 Monaten ELFE nutzen) m.d.B. angeschrieben, einen beigefügten Fragebogen zur Kundenzufriedenheitsanalyse auszufüllen und an die Kundenbetreuung ELFE per Fax zurückzusenden.
- Um eine entsprechende Rücklaufquote zu erreichen, wurden jeweils zwei Schreibsets unter allen zurücksendenden ELFE-Alt- und Neukunden verlost.
- Insgesamt 40 ELFE-Altkunden (Rücklaufquote 27 Prozent) und 17 ELFE-Neukunden (Rücklaufquote 16 Prozent) schickten den Fragebogen zurück.

ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Summary (2).

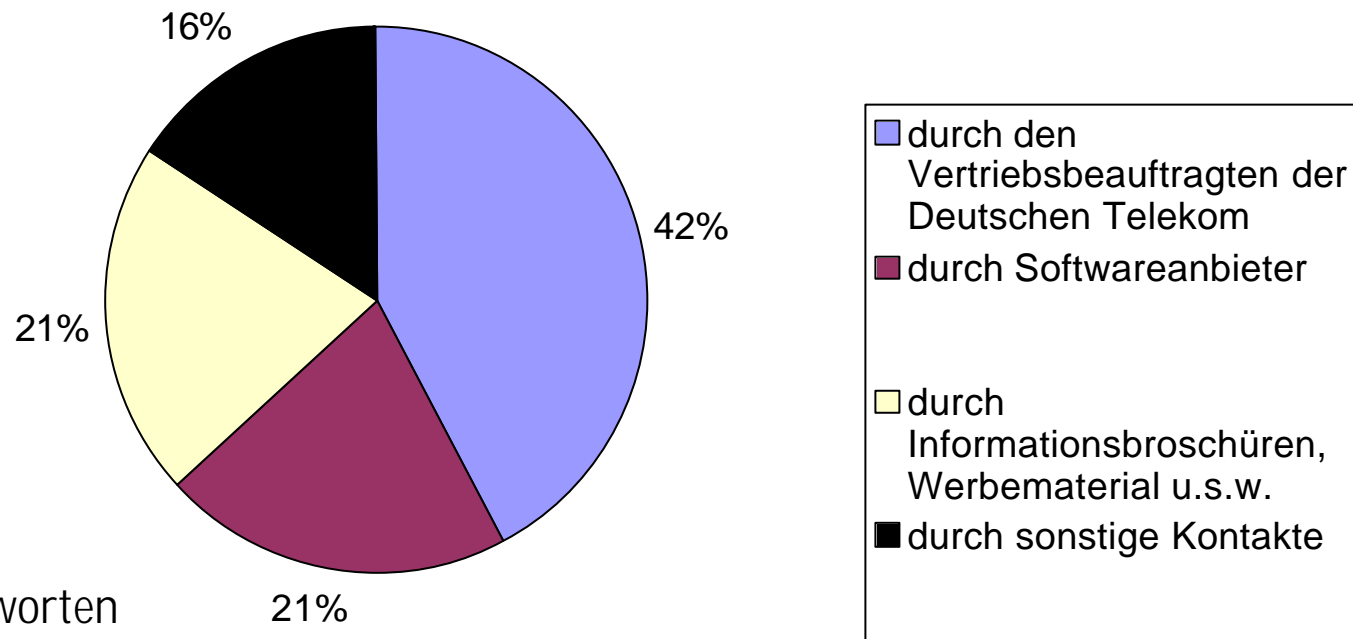
- Bei einigen Fragen konnten die Kunden 'Schulnoten' vergeben ('Voll zufrieden' = Note 1, 'Weitgehend zufrieden' = Note 2, 'Weniger zufrieden' = Note 3, 'Unzufrieden' = Note 4). Vor diesem Hintergrund wurde die Dienstleistung ELFE (eine Frage), die Kundenbetreuung ELFE (drei Fragen) sowie die Softwareanbieter (fünf Fragen) wie folgt bewertet:
 - ELFE-Kundenbetreuung: 1,87
 - ELFE-Verfahren: 1,94
 - Softwareanbieter: 1,97

ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Summary (3).

- Während die ELFE-Kundenbetreuung von den Alt- und Neukunden nahezu gleich bewertet wurde, wurden die Softwareanbieter von den Altkunden (Note 1,84) wesentlich besser bewertet als von den Neukunden (Note 2,27).
- Positiv ist die hohe 'Wiedergewinnungsquote' in Höhe von **98 Prozent** von ELFE; nur ein Kunde könnte sich vorstellen, ELFE eventuell nicht einzuführen, wenn er heute nochmals über die Einführung von ELFE entscheiden müsste.

ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (1).

Wie wurden Sie auf die Dienstleistung ELFE der Deutschen Telekom aufmerksam
(Mehrfachnennungen möglich)?

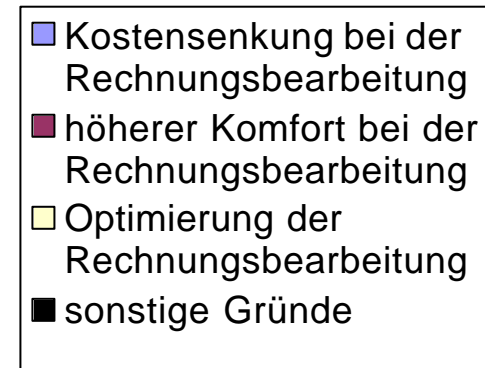
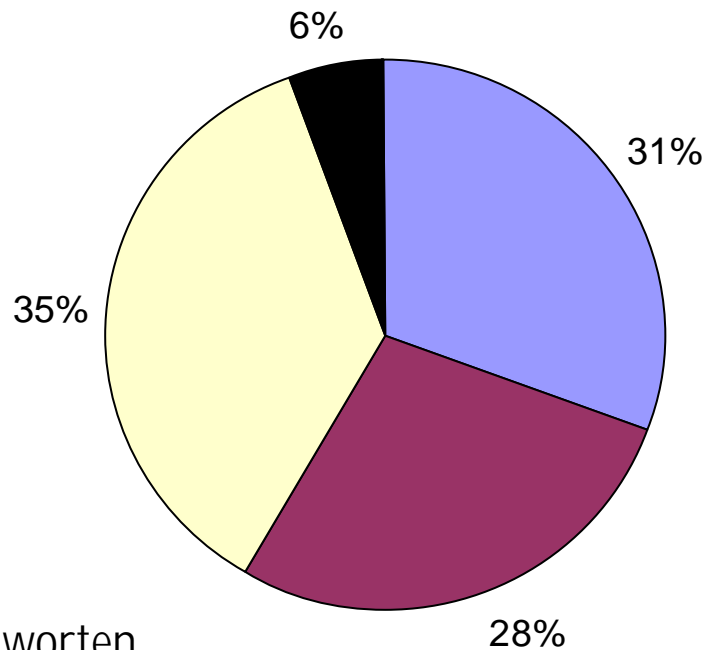


19 Antworten

Neukunden

ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (2).

**Warum haben Sie sich für ELFE entschieden
(Mehrfachnennungen möglich)?**

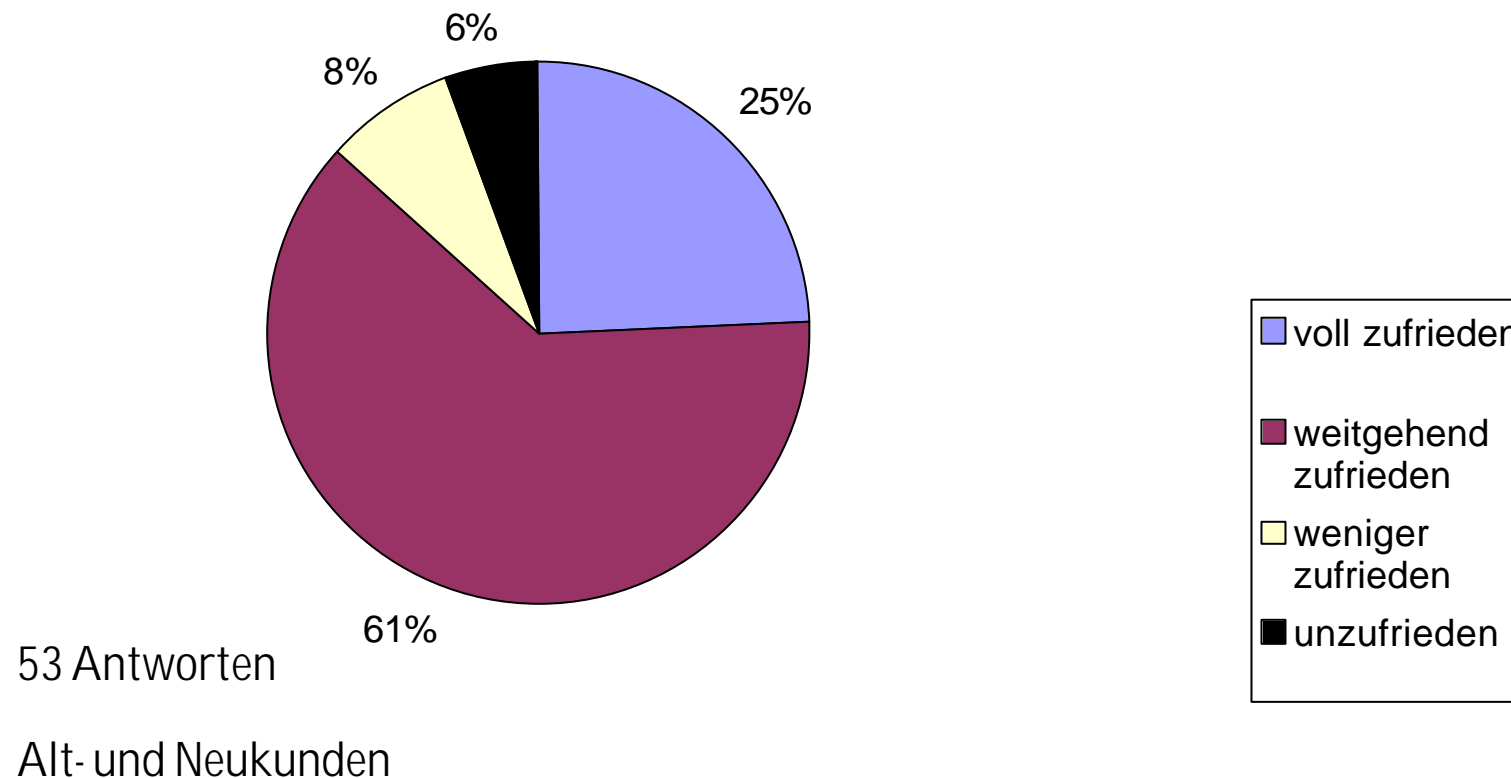


36 Antworten

Neukunden

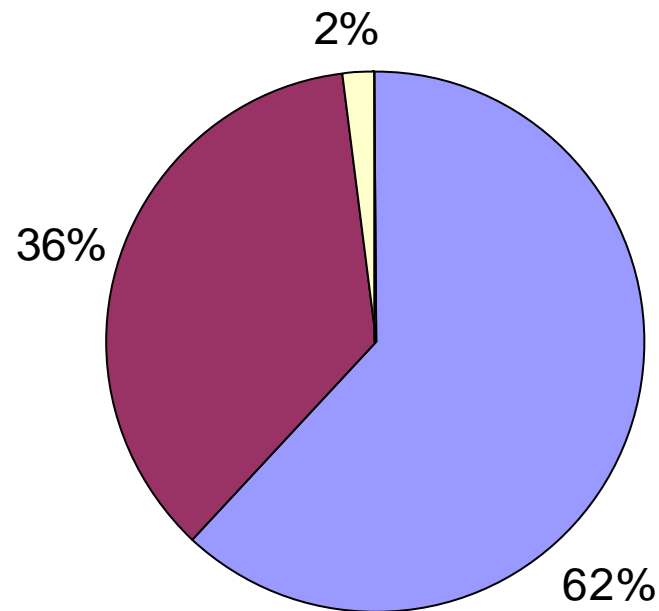
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (3).

Wie zufrieden sind Sie mit der Dienstleistung ELFE?



ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (4).

Wenn Sie heute noch einmal darüber entscheiden müssten, ob Sie ELFE einführen, wie würde diese Entscheidung lauten?



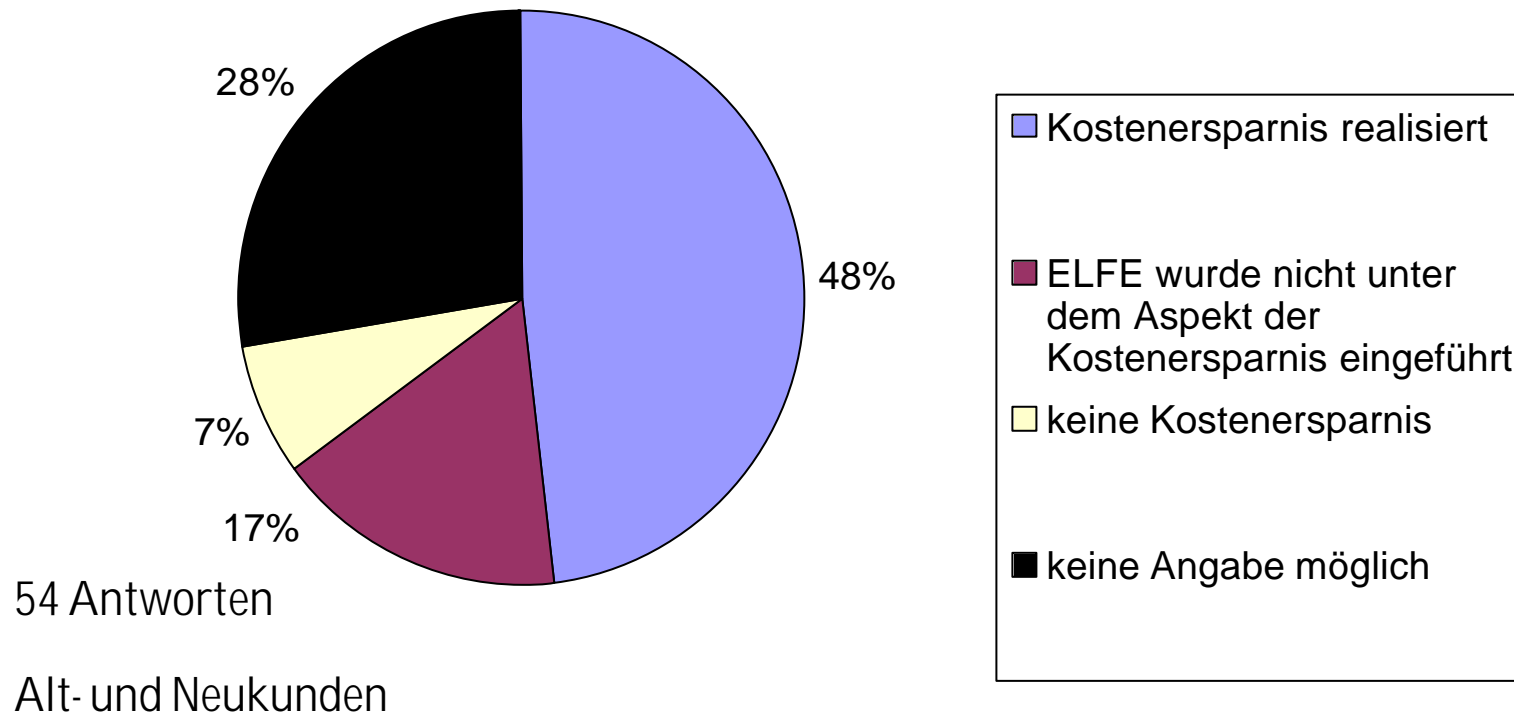
55 Antworten

Alt- und Neukunden

- Wir würden ELFE ohne Vorbehalte noch einmal einführen
- Wir würden ELFE mit Vorbehalten einführen
- Wir würden ELFE vermutlich nicht einführen
- Wir würden ELFE definitiv nicht einführen

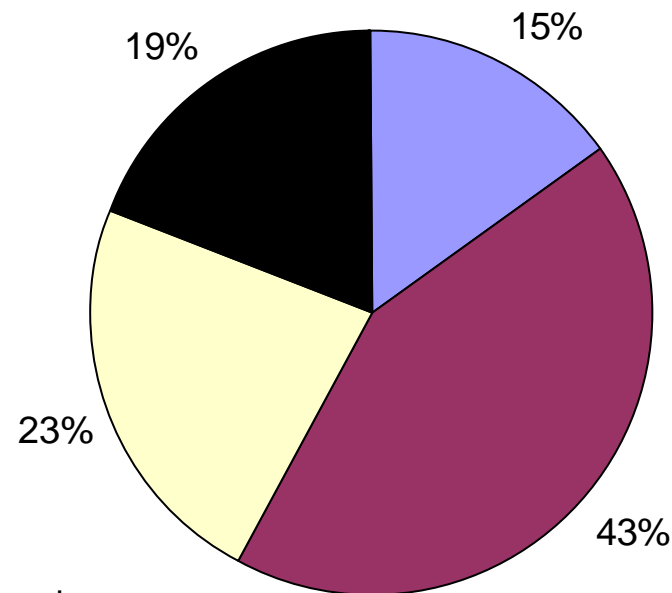
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (5).

Kostensparnis durch ELFE?



ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (6).

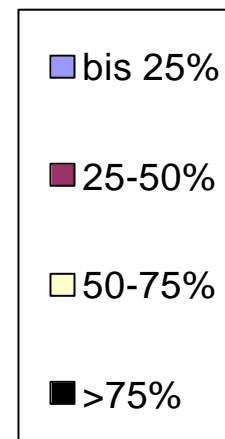
Wenn durch ELFE eine Kostenersparnis realisiert werden konnte, wie hoch war diese Kostenersparnis im Vergleich zur Papierrechnung?



26 Antworten

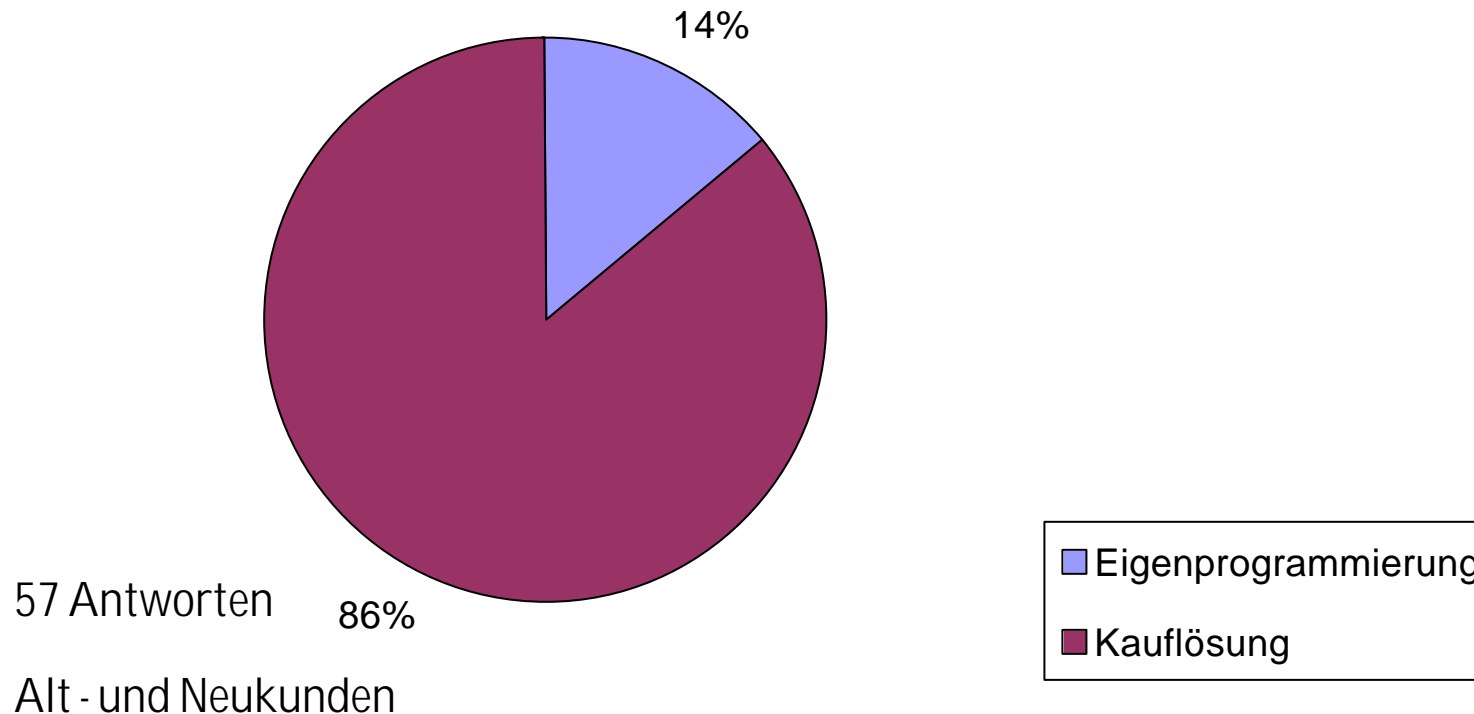
Alt- und Neukunden

**Durchschnittliche
Kostenersparnis: 51 Prozent**



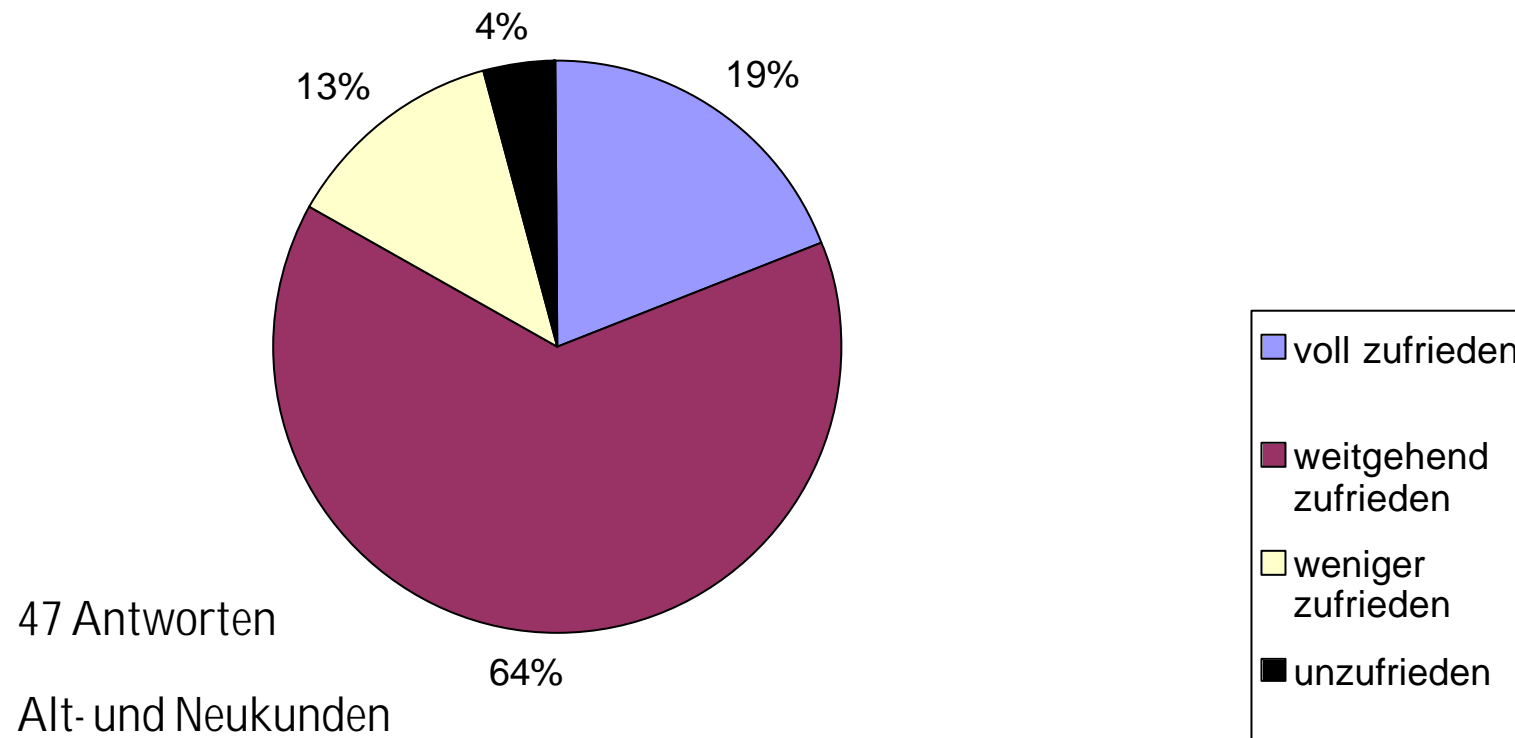
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (7).

Verwenden Sie für die Verarbeitung der ELFE eine selbstprogrammierte Software oder nutzen Sie das Produkt eines Softwareanbieters?



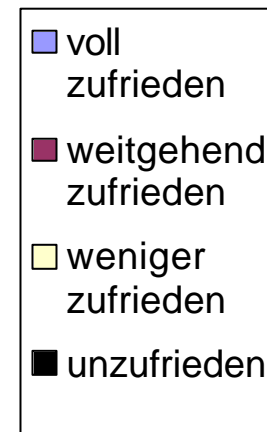
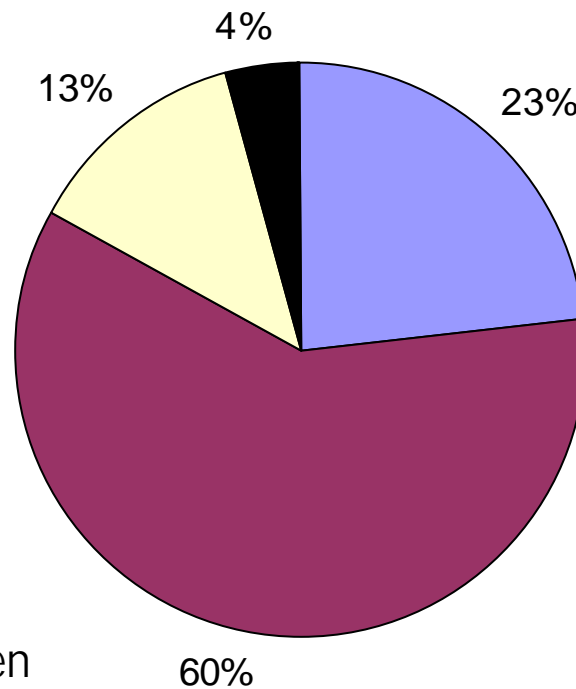
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (8).

Kauflösung ELFE Benutzerfreundlichkeit der Software?



ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (9).

Kauflösung ELFE
Funktionsumfang der Software?

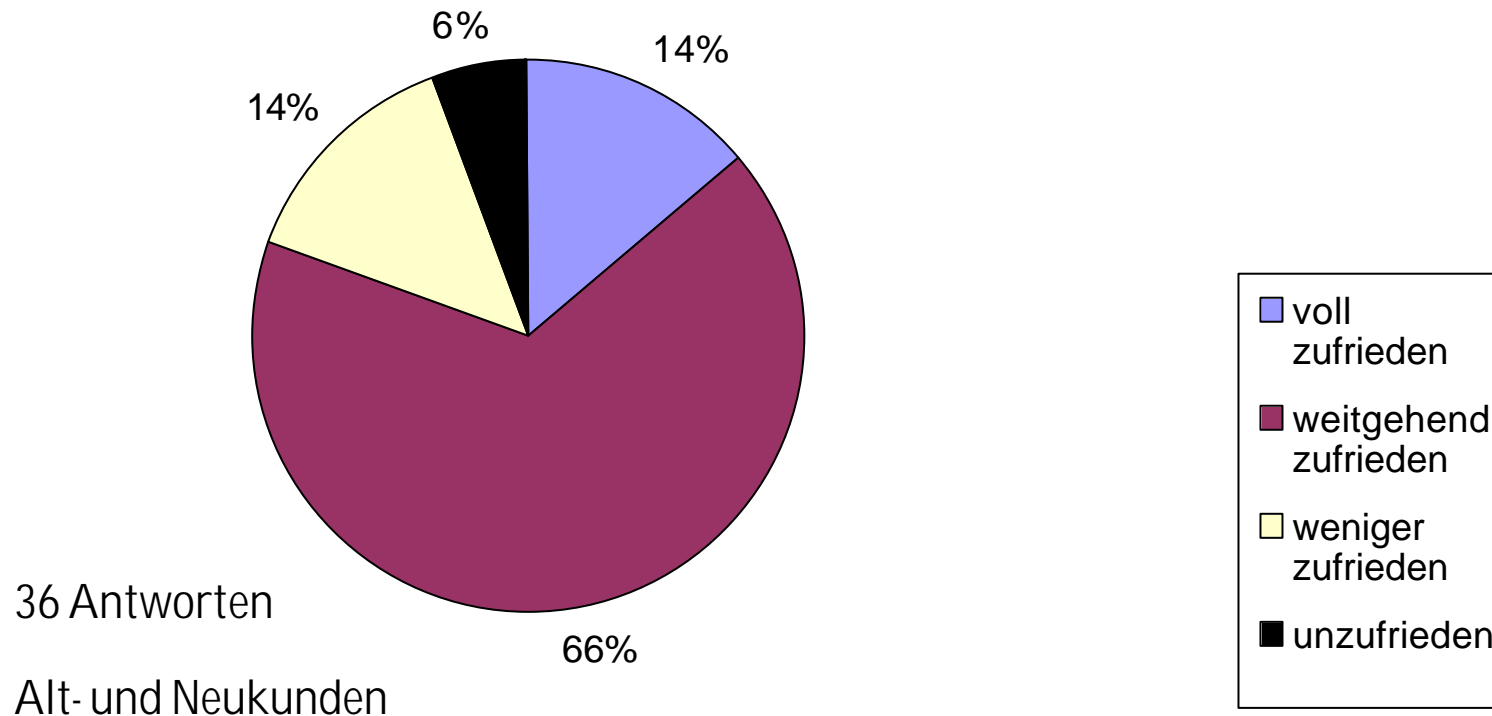


47 Antworten

Alt- und Neukunden

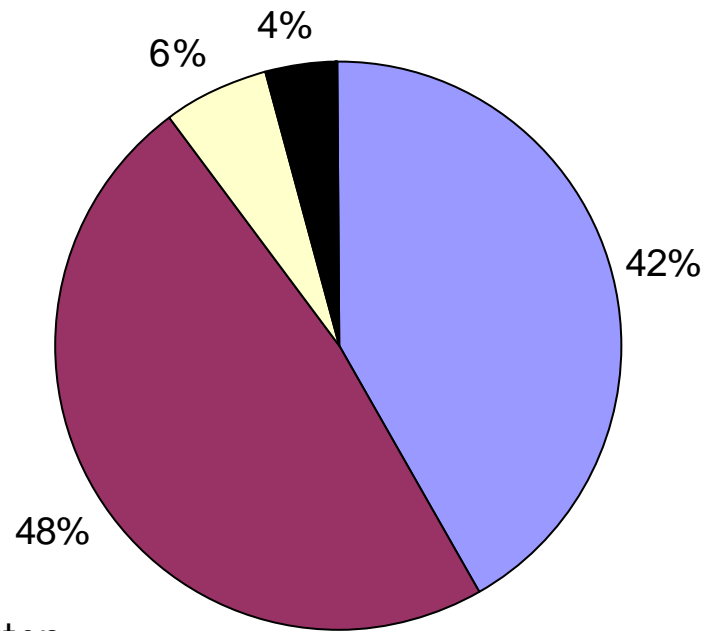
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (10).

Kauflösung ELFE
Qualität der Schulung (sofern genutzt)?



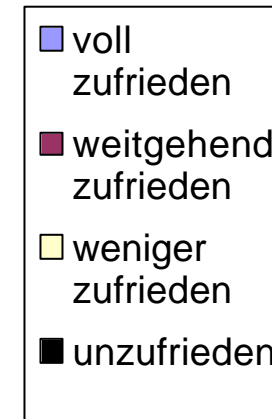
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (11).

Kauflösung ELFE Service des Softwareanbieters?



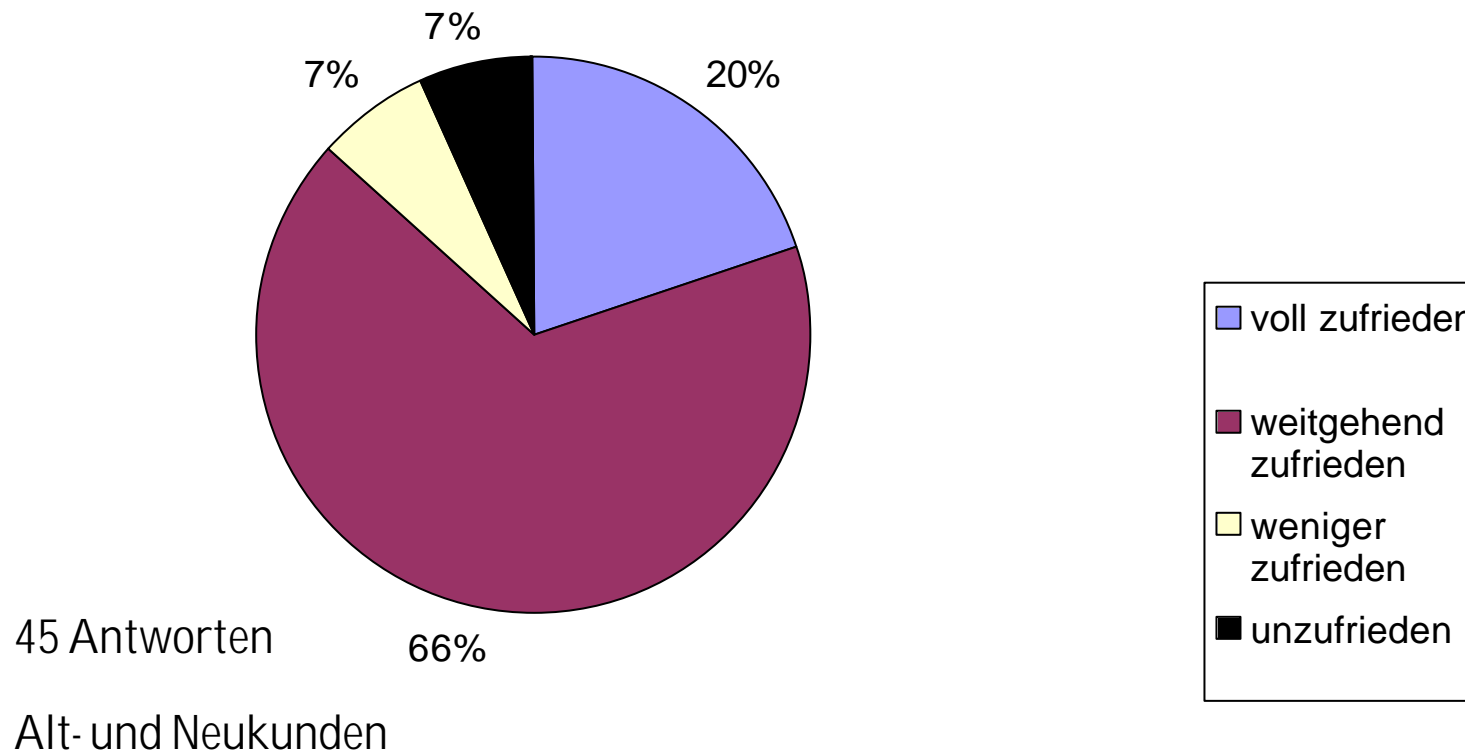
48 Antworten

Alt- und Neukunden



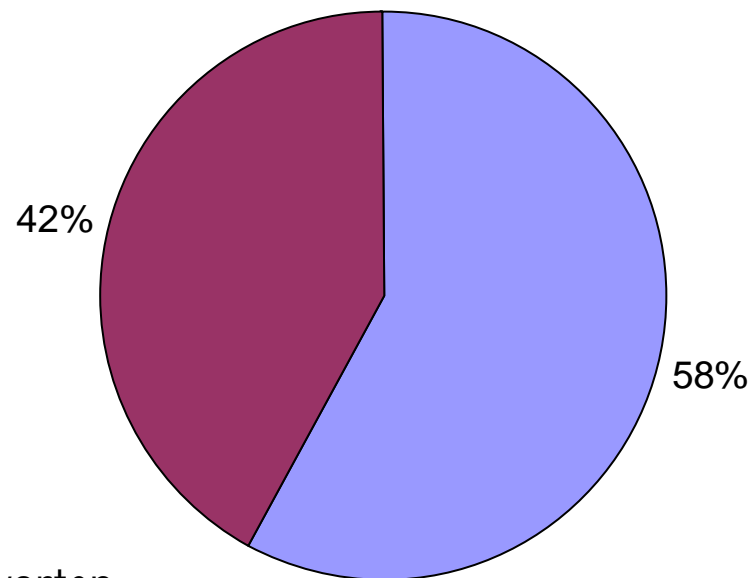
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (12).

**Kauflösung ELFE
Gesamteindruck der Software?**



ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (13).

**Hatten Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt zur
Kundenbetreuung ELFE (ELFE-Team Hannover) der
Deutschen Telekom?**



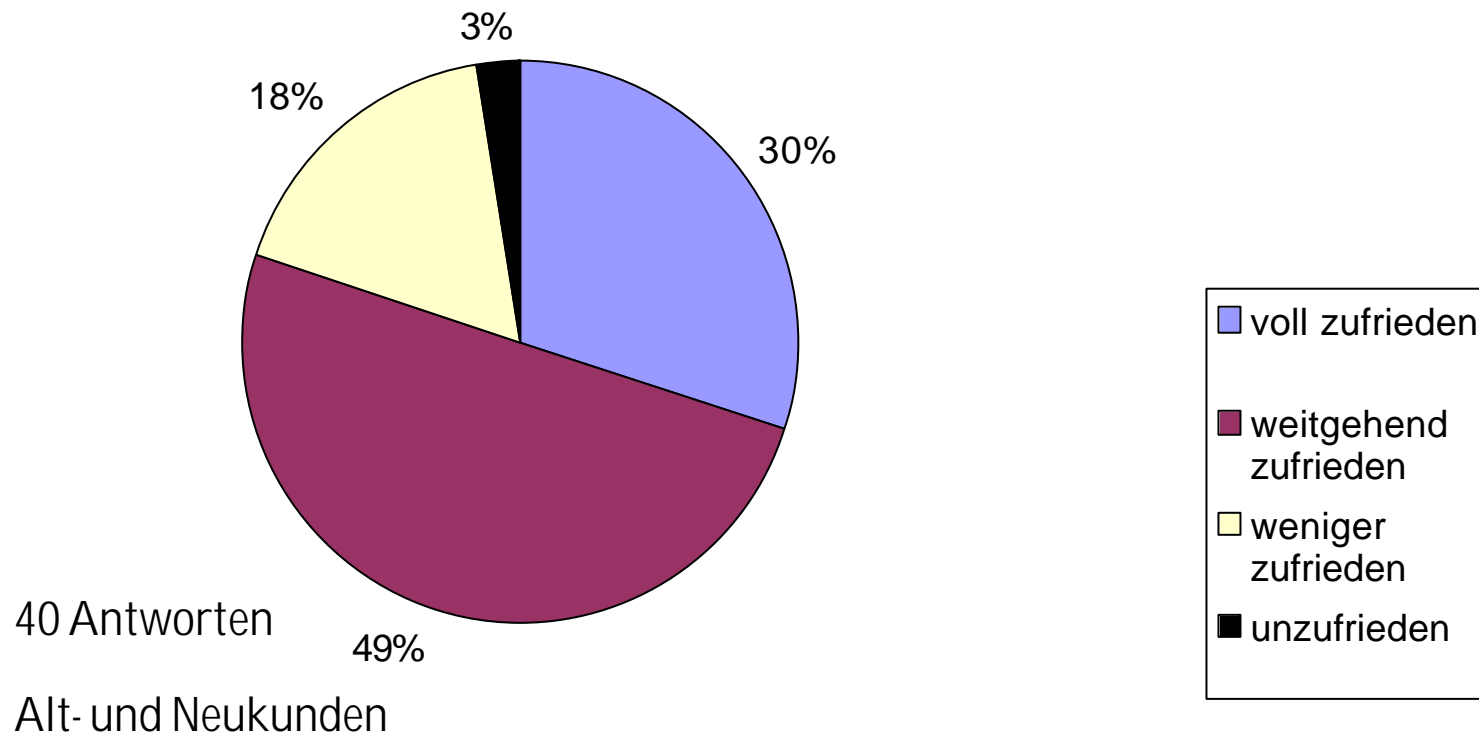
57 Antworten

Alt- und Neukunden



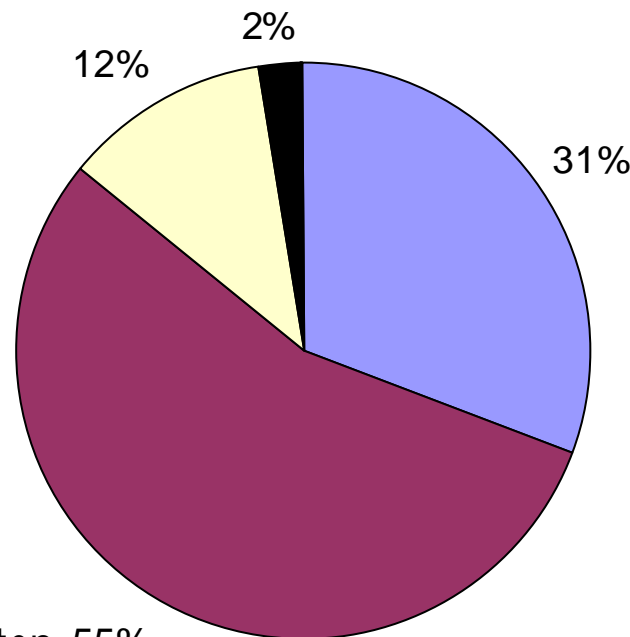
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (14).

**Wenn Sie Kontakt mit der Kundenbetreuung ELFE hatten,
wie zufrieden waren Sie hinsichtlich telefonischer
Erreichbarkeit?**



ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (15).

Bearbeitungsgeschwindigkeit/Reaktionsgeschwindigkeit auf Ihre Anfrage?

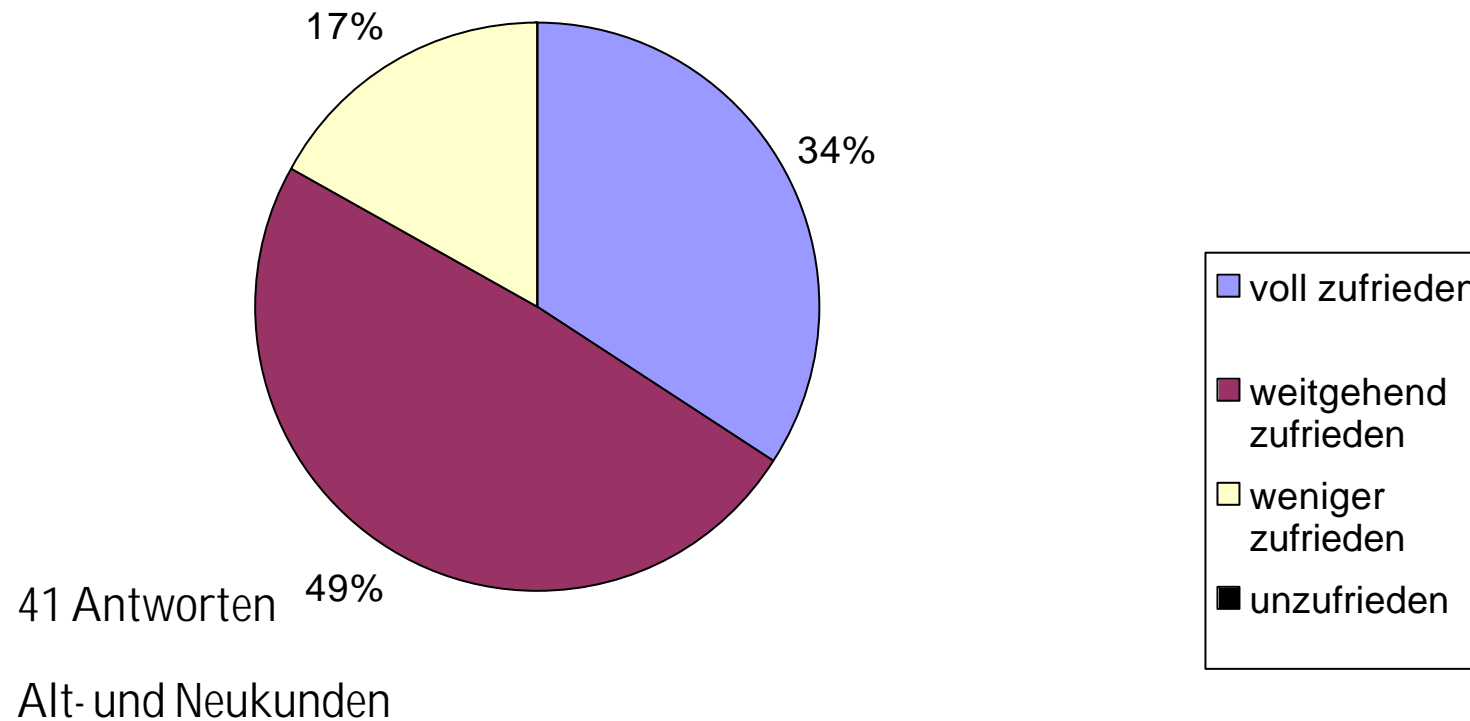


42 Antworten 55%

Alt- und Neukunden

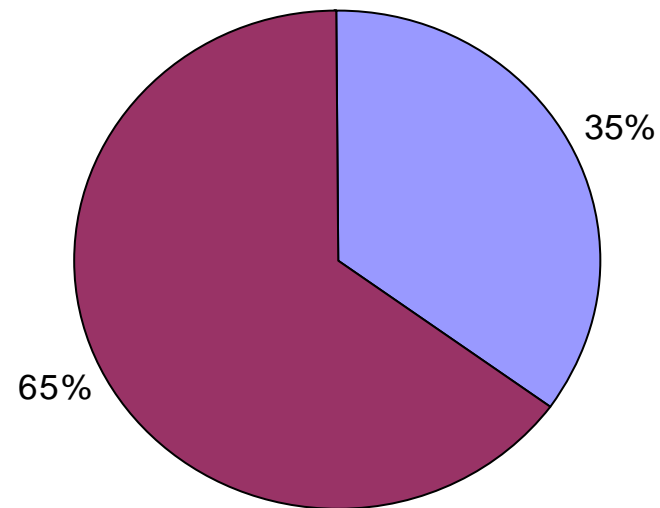
ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (16).

Qualität und Servicefreundlichkeit?



ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (17).

**Erhalten Sie noch von anderen
Telekommunikationsanbietern elektronische
Rechnungsdaten?**



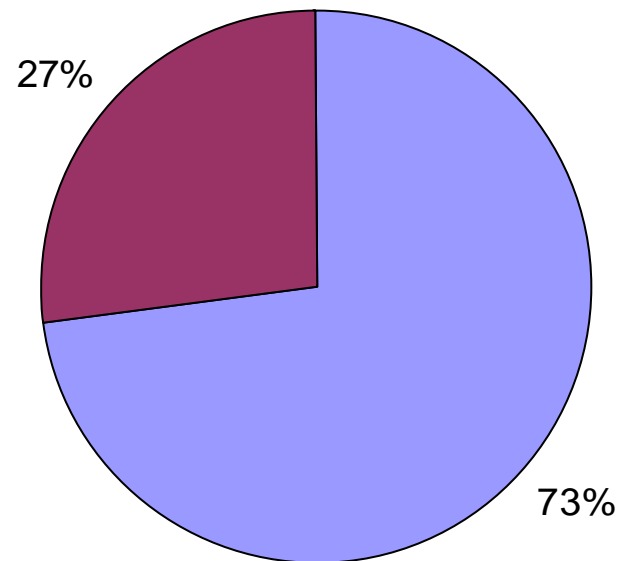
57 Antworten

Alt- und Neukunden



ELFE - Kundenzufriedenheitsanalyse 2002. Einzelauswertung (18).

**Erhalten Sie außerhalb der Telekommunikationsbranche
noch von Geschäftspartnern aus anderen Branchen
elektronische Rechnungsdaten?**



55 Antworten

Alt- und Neukunden

