

OFFENE FRAGESTELLUNG

Welche zusätzlichen Services wurden gewünscht?

Internationale Betreuung	33%
System Monitoring	17%
System Management	17%
Betriebssystem Support	17%

Den Wunsch nach zusätzlichem Service haben wir heute bereits umgesetzt:

- Technogroup betreut aktuell Wartungskunden in 11 europäischen Ländern.
- Technogroup bietet seit dem 1. Quartal 2008 ein plattformübergreifendes System-Monitoring-Tool an.

Würden Sie Technogroup weiterempfehlen?

2006	Auf jeden Fall	75%
2007	Auf jeden Fall	84%
2008	Auf jeden Fall	100%

Die Kundenzufriedenheit nimmt in einem marktorientierten Unternehmen wie Technogroup eine zentrale Stellung ein und ist das Ziel von Unternehmensstrategie und Leitbild. 100% unserer Kunden würden Technogroup weiterempfehlen, dieses Ergebnis bestätigt unsere Kundenpolitik, die wir auch in Zukunft kontinuierlich fortführen werden.

Noch einige Kommentare der Technogroup-Kunden

- „Das Feld mit der Bezeichnung "perfekt/ausgezeichnet" fehlt mir zum Ankreuzen“
- „Schnelle Reaktionszeiten, Zuverlässigkeit, Kompetenz“
- „Hervorragendes, professionelles Auftreten, sehr gute Dienstleistung“

TECHNOGROUP ...



Technogroup ist einer der führenden herstellerunabhängigen IT-Dienstleister mit Sitz im Rhein-Main-Gebiet und 28 Servicestützpunkten in ganz Deutschland.

Mit einer hohen Servicekompetenz leistet Technogroup seit mehr als 15 Jahren qualifizierten Hardware- und Software-Support auf den Systemplattformen von IBM, HP, HDS, FSC und SUN.

So haben sich in den letzten Jahren namhafte Großkunden aus Industrie, Allfinanz und öffentlichen Verwaltungen immer wieder für Technogroup entschieden.

Unsere bundesweite Präsenz



MIT SICHERHEIT MEHR SERVICE

KUNDENZUFRIEDENHEIT 2008

Technogroup IT-Service GmbH

Telefon + 49-(0)-6146/83 88-0
Telefax + 49-(0)-6146/83 88-22
E-Mail: hotline@technogroup.com
www.technogroup.com

Technogroup IT-Service GmbH
Feldbergstraße 6 • 65239 Hochheim

1027 0409-3

KUNDENZUFRIEDENHEIT – DIE STRATEGIE FÜR UNSEREN ERFOLG!



Kundenzufriedenheit spielt bei Technogroup seit der Gründung 1990 die entscheidende Rolle – und der Erfolg gibt uns Recht. Dies bestätigt anschaulich die stetig wachsende Kundenzahl.

Auch im Jahr 2008 konnte Technogroup die Kundenzufriedenheit wieder steigern. Unsere Kunden sind mit der Servicequalität bestens zufrieden und würden uns zu jedem Zeitpunkt weiterempfehlen. Zu unserem Kundenstamm gehören inzwischen über 250 Unternehmen aus den Branchen Allfinanz, Automobilzulieferer, Fertigung und Energieversorgung sowie Handelsunternehmen und öffentliche Verwaltungen.



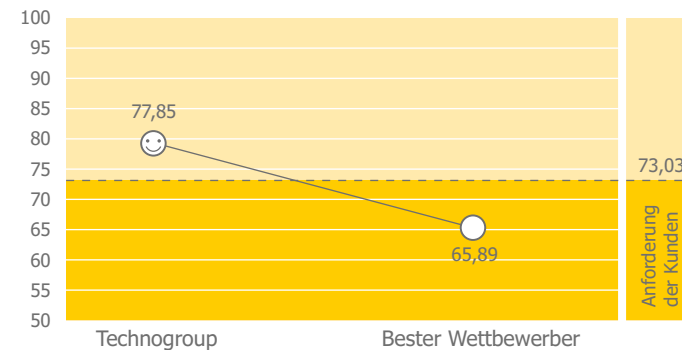
DIE AUSWERTUNG DER KUNDENUMFRAGE VOM JANUAR 2008 IM DETAIL:



Für diese Kundenzufriedenheits-Umfrage wurden alle Technogroup-Kunden befragt. Eine repräsentative Rücklaufquote von 25% stützt die Auswertung. Das Umfrageergebnis steht im Verhältnis zum besten Wettbewerber aus Sicht der Kunden und im Vergleich zu deren Anforderungen.

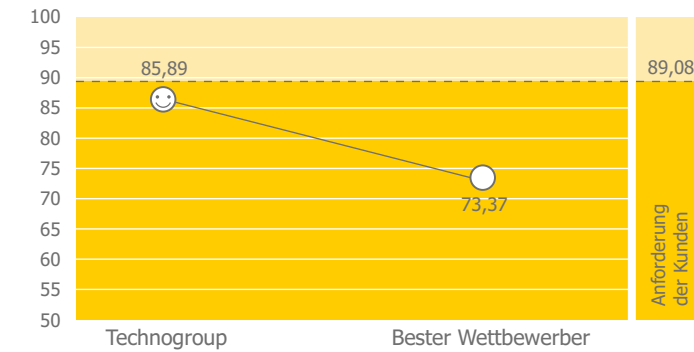
MARKT UND VERTRIEB

Die Kategorie Markt und Vertrieb beinhaltet die Wettbewerbsfähigkeit der Technogroup sowie Bekanntheit der Serviceleistungen. Außerdem wurde das Wissen, die Zuverlässigkeit und die Nachbetreuung der Vertriebsbeauftragten abgefragt.



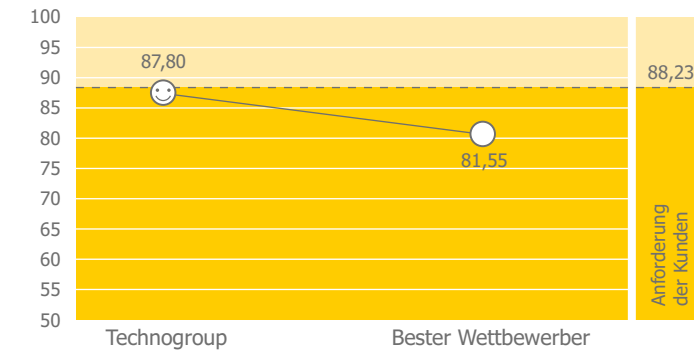
TECHNIK UND SUPPORT

In dieser Kategorie wurde unter anderem die Qualität des Eskalationsmanagements, die Reaktionszeiten bei Störungsmeldungen und die Nachhaltigkeit der vorbeugenden Wartung bewertet.



QUALITÄTSSICHERUNG UND -MANAGEMENT

In dieser Kategorie wurde das Niveau der Dienstleistungen und der Produkte sowie die Güte der Ersatzteile, der Remoteüberwachung und der Reklamationsbearbeitung ermittelt.



KOMMUNIKATION

In dieser Kategorie wurde die Kommunikation, die Kompetenz und die Reaktionszeit der Ansprechpartner beurteilt. Ferner wurden Kommunikationsmedien und das Erscheinungsbild der Technogroup-Mitarbeiter bewertet.

