SWISSBENCHMARK
BEFRAGUNGEN I ANALYSEN

Case-Study Kundenbefragungen

Dätwyler Holding AG

DÄTWYLER

SWISSBENCHMARK
St. Georg-Strasse 2a
CH-6210 Sursee
Tel.: +41 / 41 925 84 14
Fax: +41 / 41 925 84 01
info@swissbenchmark.ch
www.swissbenchmark.ch

Dätwyler Holding AG

Die Dätwyler Gruppe ist ein fokussierter Industriezulieferer mit führenden Positionen in globalen und regionalen Marktsegmenten. Dank Technologieführerschaft und massgeschneiderten Lösungen bietet die Gruppe den Kunden in den bearbeiteten Märkten einen Mehrwert. Dabei konzentriert sich Dätwyler auf Märkte, die eine Erhöhung der Wertschöpfung sowie nachhaltig profitables Wachstum ermöglichen. Der Konzernbereich Technical Components ist einer der führenden High-Service Distributoren Europas für Komponenten und Zubehör in Elektronik, Automation und ICT. Der Konzernbereich Sealing Solutions ist ein führender Anbieter von kundenspezifischen Dichtungslösungen für globale Marktsegmente wie Automotive, Health Care, Civil Engineering und Consumer Goods.

Ausgangslage

Seit dem Jahr 2008 zählt die Dätwyler Gruppe auf die Zusammenarbeit mit SwissBenchmark. In regelmässigen Abständen werden Kundenbefragungen in verschiedenen Marktsegmenten / Divisionen und Ländern durchgeführt. Die gewonnenen Resultate fliessen in die folgenden Befragungen ein, um Vergleiche über mehrere Jahre zu gewährleisten.

Übersicht über die Marktsegmente / Divisionen, welche bei den Befragungen berücksichtigt werden.

Aufgaben

- Mehrsprachige Kundenbefragungen in verschiedenen Marktsegmenten / Divisionen und Ländern (Sprachen: deutsch, französisch, englisch, italienisch, holländisch, polnisch, finnisch, schwedisch, norwegisch, dänisch, koreanisch, chinesisch)
- Auswertung der Kundenbefragungen
- Versand von länderspezifischen Reports

Kundenbefragungen

Die Befragungen sind so aufgebaut, dass die Kunden Dätwyler (oder die entsprechende Division) mit einem Unternehmen vergleichen, das ähnliche Produkte und Dienstleistungen anbietet. Dies bedeutet, dass Dätwyler (resp. die entsprechende Division) einem Benchmark-Unternehmen gegenübergestellt wird und eine Beurteilung erhält.

Die Fragebogen sind dabei in die folgenden Kategorien unterteilt:

- Unternehmung / Image
- Produkte / Angebote
- Projekte / Prozesse
- Service / Support

	Wie beurteilen Sie Dätwyler im Vergleich zum Benchmark?			
	deutlich besser	leicht besser	leicht schlechter	deutlich schlechter
16/21 Kundenservice	○	○	○	○
17/21 Technischer Support	○	○	○	○
18/21 Reklamationsmanagement	○	○	○	○

Ausschnitt aus dem Fragebogen – Kategorie Service / Support

Neben der Beurteilung „Dätwyler ist im Vergleich zum Benchmark“ *deutlich besser*, *leicht besser, leicht schlechter oder deutlich schlechter* sollen die Befragungsteilnehmer angeben, wie wichtig ihnen diese Themen sind.

	Wie wichtig sind Ihnen diese Themen?			
	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	völlig unwichtig
16/21 Kundenservice	○	○	○	○
17/21 Technischer Support	○	○	○	○
18/21 Reklamationsmanagement	○	○	○	○

Ausschnitt aus dem Fragebogen – Kategorie Service / Support

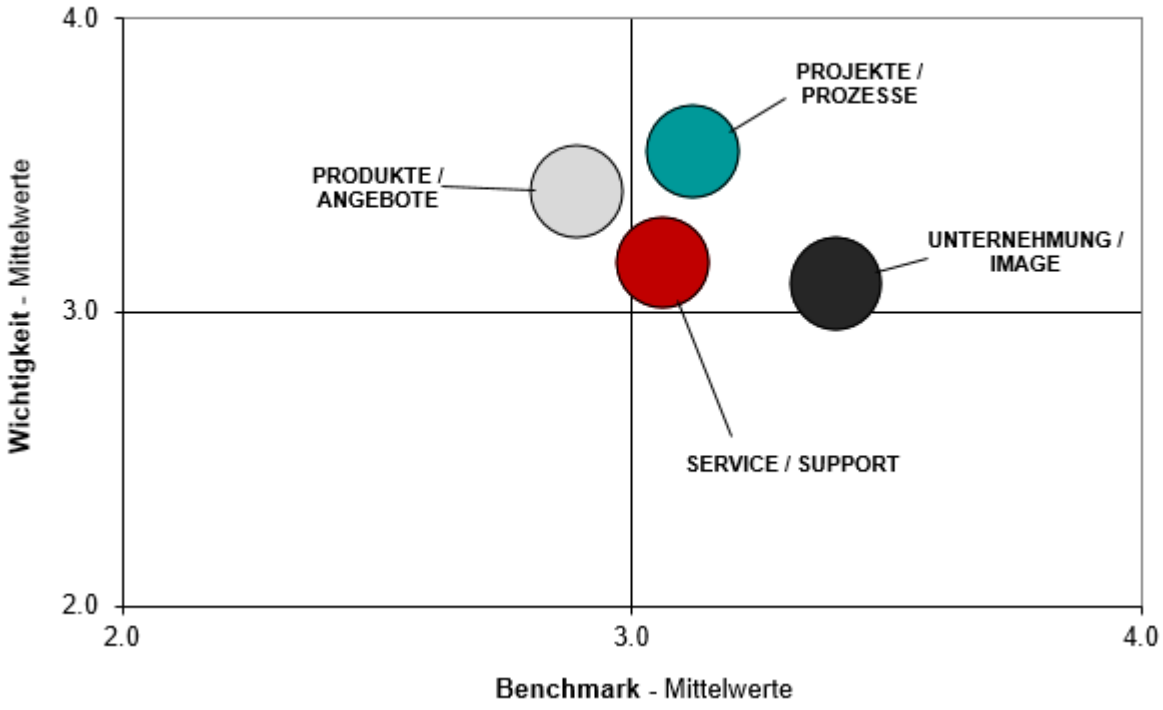
Im Fragebogen finden die Kunden nicht nur geschlossene sondern auch offene Fragen. Diese sollen die Möglichkeit bieten, persönliche Gedanken und Meinungen anzufügen.

Versand

Den Link zum Fragebogen erhalten die Kunden per E-Mail. Selbstverständlich werden die gewonnenen Informationen nur zum genannten Zweck verwendet. Falls die Kunden trotzdem eine anonyme Variante der Befragung bevorzugen, so können sie einen allgemeinen Link anwählen.

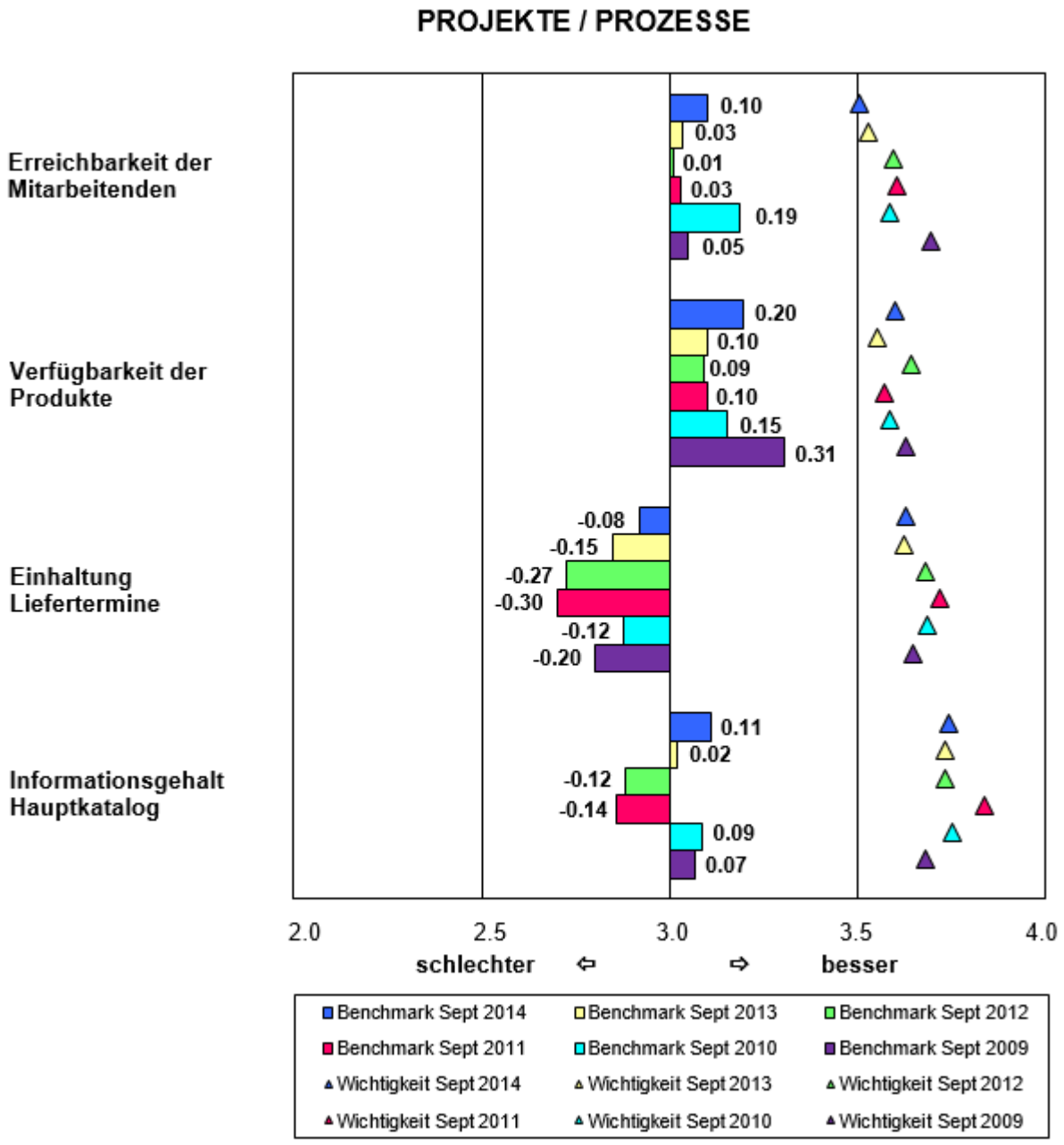
Auswertung der Kundenbefragungen

Jede Division erhält einen eigenen Auswertungsbericht mit verschiedenen Grafiken und Tabellen. Dabei werden unter anderem die Werte bezüglich Wichtigkeit und Benchmark gegenübergestellt, wobei dies nicht nur für jede einzelne Frage gemacht wird, sondern auch für die vier Kategorien.



Ausschnitt aus Auswertung – Gegenüberstellung Benchmark / Wichtigkeit (fiktive Werte)

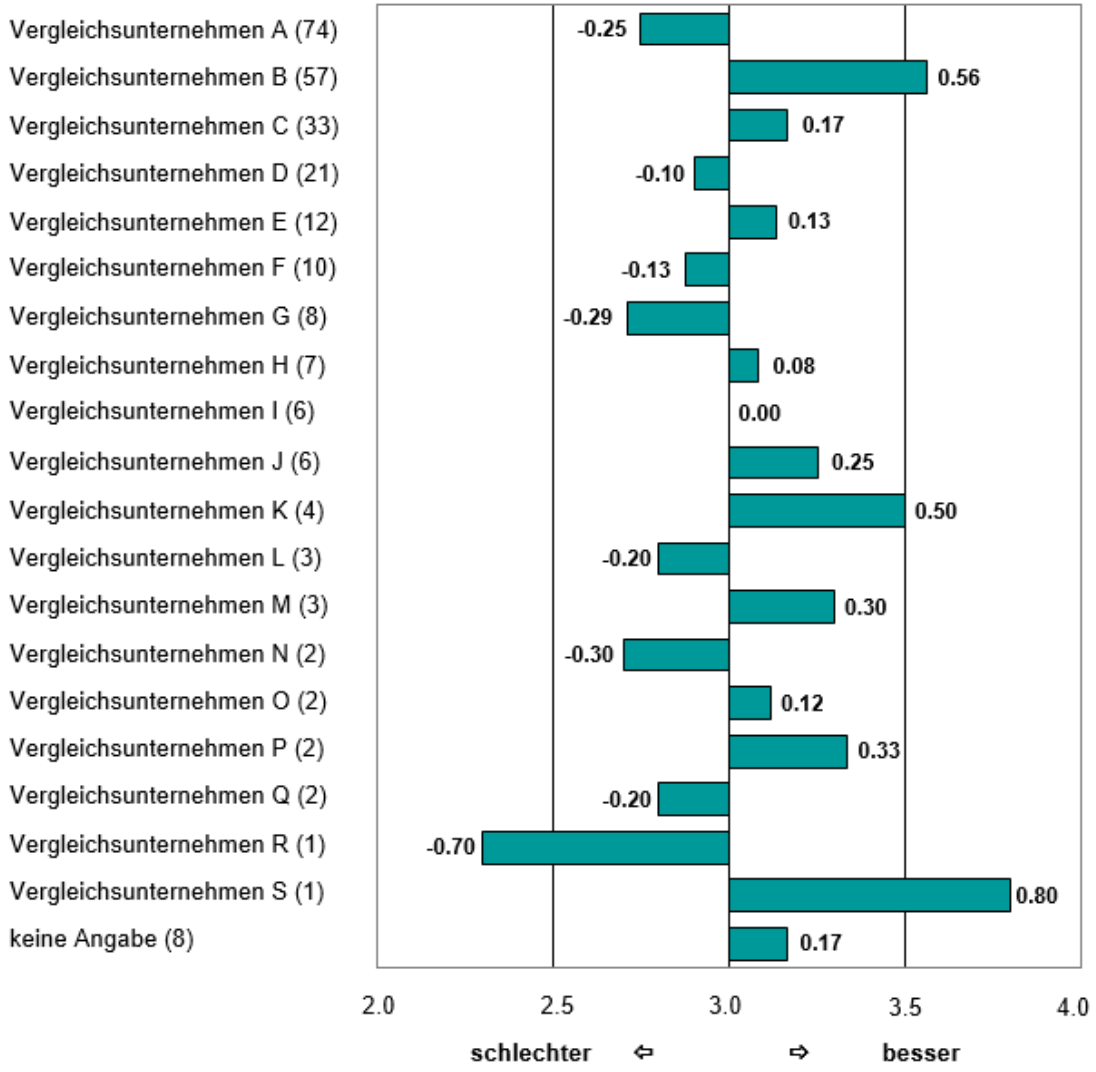
Da die Werte aus vorangegangenen Befragungen in die einzelnen Auswertungen integriert werden, erhalten die Projektverantwortlichen die Möglichkeit, einen Jahresvergleich vorzunehmen.



Ausschnitt aus Auswertung – Jahresvergleich Benchmark / Wichtigkeit (fiktive Werte)

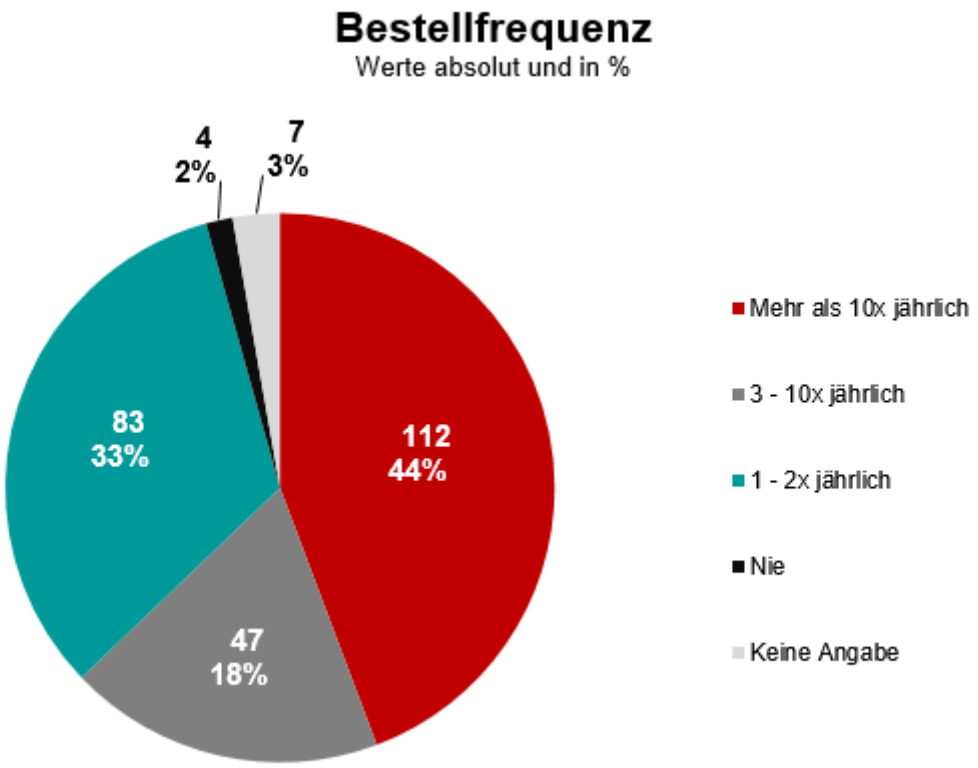
Um aufzeigen zu können, welche Konkurrenten besser und welche schlechter sind, werden die Resultate in einem Balkendiagramm dargestellt.

Im folgenden Beispiel haben 74 Kunden die Firma „Vergleichsunternehmen A“ als Benchmark zu Dätwyler angegeben. Dätwyler hat dabei den definierten Zielwert von 3.00 um 0.25 Punkte übertroffen. Um Missinterpretationen zu vermeiden wird in der Grafik der Umkehrschluss gezeigt. „Vergleichsunternehmen A“ schneidet in diesem Frageblock, im Vergleich zum definierten Zielwert, um 0.25 Punkte schlechter ab.



Ausschnitt aus Auswertung - Auflistung der von den Kunden genannten Konkurrenzfirmen (fiktive Werte)

Die Kundenbefragungen fokussieren sich nicht nur auf die Themen Benchmark und Wichtigkeit. Je nach Division werden auch verschiedene relevante Angaben zu den Teilnehmern abgefragt und ausgewertet.



Ausschnitt aus Auswertung – Bestellfrequenz der Kunden (fiktive Werte)

Ergebnis

Für die Dätwyler Gruppe ist es wichtig zu erfahren, wo die Stärken und Schwächen der Unternehmung liegen, um laufend die Strategien für die weiteren Jahre festlegen zu können.
Im Weiteren dienen die Umfragen dazu, den Kunden zu signalisieren, dass man ihre Meinungen ernst nimmt und um eine stetige Verbesserung der Produkte und Dienstleitungen bemüht ist. Professionell durchgeführte Befragungen fördern dabei das Kundenvertrauen und stärken das Image der eigenen Unternehmung. Schliesslich bleiben zufriedene Kunden dem Unternehmen länger treu und empfehlen es weiter.

Das sagt unser Kunde…

„Die Auswertungen zu den Kundenumfragen liefern den Unternehmen der Dätwyler Gruppe wertvolle Hinweise zur Verbesserung ihres Angebots. SwissBenchmark erleben wir als engagierten und kompetenten Partner, welcher die Umfragen termingetreu durchführt und die Auswertungsberichte zuverlässig erarbeitet.“

Guido Unternährer – Leiter Corporate Communication, Dätwyler Holding AG

SWISSBENCHMARK – Ihr Partner für Befragungen und Analysen

SwissBenchmark ist ein führendes Institut für Mitarbeiter- und Kundenumfragen. Es ist eine umfassende Dienstleistung von Lötscher & Renggli AG, Unternehmensentwicklung mit Hauptsitz in Sursee. Zertifizierte Dienstleistungen, innovative Technologien und die über 20-jährige Erfahrung aus anspruchsvollen Projekten garantieren für höchste Qualitätsansprüche und professionelle Umsetzung.

SwissBenchmark zeichnet sich aus durch ein sehr differenziertes Leistungsangebot. Jedes Projekt wird individuell auf die Bedürfnisse des Kunden ausgerichtet. Methodisch korrekte Vorgehensweisen führen zu fundierten und aussagekräftigen Ergebnissen, welche als Grundlage für weitsichtige Entscheidungen und gezielte Massnahmen dienen.

Wir geben Ihnen gerne Auskunft:

Pius Renggli
Geschäftsleiter
041 925 84 15
pius.renggli@swissbenchmark.ch

Fabienne Locher
Bereichsleiterin
041 925 84 19
fabienne.locher@swissbenchmark.ch