

Referenzprojekt „Befragungsauswertung“

- Ziel
 - Verarbeitung von Ergebnisrohdaten einer intern durchgeführten Kundenbefragung
- Aufgabe
 - Entwicklung eines Modells zur strukturellen Darstellung der Kundenaussagen
 - Entwicklung einer modellkonsistenten Auswertungskonzeption
- Umsetzung
 - Verarbeitung von insgesamt über 15.000 Datensätzen
 - Kategorisierung von ca. 4.000 Freitextkommentaren
- Ergebnis
 - Identifikation unterschiedlicher, struktureller Einflussfaktoren für die Ausprägung der Kundenzufriedenheit
 - Darstellung unterschiedlichster Handlungsempfehlungen zur Zufriedenheitsoptimierung

*„Über 350.000
Einzelinformationen wurden in
kürzester Zeit auf hohem
Erkenntnisniveau verarbeitet.
Projektvorlauf: Eine Woche.
Erstaunlich.“*

Quality Management & Business
Excellence Siemens Real Estate
Germany
Siemens AG

SIEMENS