

# Referenzprojekt „Auswertung Kundenbefragung“

- 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