

...so einfach und doch genial!

iXPAD®

Elektronisches System  
zur Erfassung der

ZUFRIEDENHEIT



Messen Sie auf einfachste Weise die Zufriedenheit...

- ... Ihrer Kunden
- ... Ihrer Mitarbeiter
- ... Ihrer Patienten
- ... Ihrer Besucher
- ... etc



INDUSTRIE  
PREIS 2008

QUALITÄTSMANAGEMENT FÜR DIENSTLEISTUNG & PERSONAL

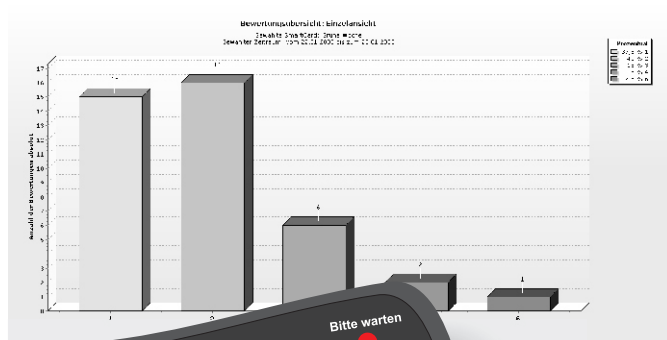
Sie möchten wissen, wie  
**ZUFRIEDEN**  
 Ihre Kunden waren?



Lassen Sie sich und Ihre Leistung doch  
 einfach mal "benoten"!

Das **iX-PAD** ist ein System zur Aufzeichnung der gefühlten Zufriedenheit von Kunden, Mitarbeitern, Gästen, Patienten, Klienten, Besuchern oder jeder anderen Personengruppe.

Dabei wird die real empfundene Zufriedenheit einfach per Tastendruck auf einer Schulnotenskala eingegeben. Die dazugehörige Software zeigt Ihnen in Berichten, Statistiken und Diagrammen alle Noten, die Sie bekommen haben.



# Sie möchten wissen, wie viele Ihrer Kunden (UN-)ZUFRIEDEN gegangen sind?

Vielleicht ist es für Sie „die Stunde der Wahrheit“ und Sie erfahren auf diese Weise tatsächlich, mit welchem „Eindruck“ Ihre Kunden gegangen sind.

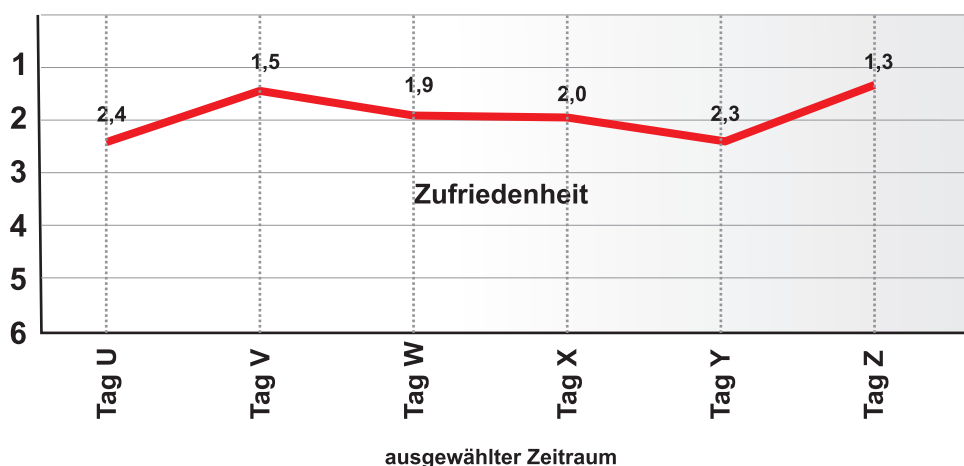
Gleichzeitig werden Sie erfahren, wo der sprichwörtliche „Schuh drückt“ und etwas in Richtung „Kundenorientierung“ getan werden müsste. Vielleicht finden Sie auf diese Weise aber auch heraus, dass Ihre Leistungen ausnahmslos und durchweg positiv angenommen wurden und nur beste Bewertungen nach sich gezogen haben. Aber so erfahren Sie es wenigstens und können entsprechend reagieren.

## Messen Sie Ihre Servicequalität !

Das **iX-PAD** wird Ihren Kunden eine willkommene Gelegenheit sein, ihre gefühlte Zufriedenheit in Bezug auf eine erhaltene (Dienst-)Leistung auszudrücken. Sie können mit einer simplen Schulnote zeigen, wenn ihnen das Leistungsangebot bei Ihnen gut gefallen hat. Sie können aber auch ausdrücken, wenn sie nicht ganz so glücklich bei Ihnen gewesen sind. Hier wird Ihnen die Auswertesoftware obendrein verraten, ob eine schlechte Note eher ein „Ausrutscher“ gewesen ist, oder ob sie in einem bestimmten Bereich vielleicht sogar häufiger vorgekommen sind. In diesem Fall wäre anzuraten, hier ganz gezielt nach Ursachen und anschließend sogar nach entsprechenden Maßnahmen zu suchen.

Später werden Ihnen die Kurven und Statistiken aufzeigen, ob Ihre Maßnahmen tatsächlich zum gewünschten Erfolg geführt haben.

Jede beliebige Arbeitsumgebung kann in die Datenerfassung einbezogen werden. Es lässt sich leicht herausfinden, an welchen Stellen im Unternehmen die Bewertungen vielleicht nicht ganz so gut ausgefallen sind oder welchen Verlauf die Messwerte seit der letzten Mitarbeiter-Maßnahme zur Verbesserung der Kundenorientierung angenommen haben.



## ...und wie zufrieden sind Ihre **MITARBEITER ?**



Lassen Sie sich, Ihrem Unternehmen oder einer Abteilung einfach mal eine "Note" von den Mitarbeitern geben...

**...dann wissen Sie es ganz genau !!!**

Für die Zufriedenheitsmessung von Mitarbeitern oder Angestellten wird einfach an beliebigen Plätzen im Unternehmen ein **iX-PAD** aufgestellt. Hinweisschilder zeigen den Mitarbeitern, dass sie hier ihre empfundene Zufriedenheit ganz einfach per Tastendruck und ohne lange Begründung hinterlegen können. Die Suche nach möglichen Ursachen kann dann veranlasst werden, wenn die aufgezeichneten Ergebnisse eine Notwendigkeit hierfür erkennen lassen.

Ausnahmslos jeder Mitarbeiter dürfte Gefallen daran finden, anonym und ohne komplizierte Fragestellungen auf einer geläufigen Schulnotenskala auszudrücken, wie zufrieden er ist.

Gleichmaßen kann mit dem **iX-PAD** fortlaufend überprüft werden, ob Verbesserungen oder Veränderungen eingetreten sind. Bei allen aufgezeichneten Daten haben Sie obendrein Gewissheit, dass es wirklich empfundene Zufriedenheitswerte Ihrer Mitarbeiter sind, denn nur diese konnten sie (freiwillig!!!) auf der Notenskala eintippen.

## Ein Leistungsüberblick:

Mit dem **iX-PAD** erhalten Sie die Antwort Ihrer Kunden auf die Frage:

## Waren Sie zufrieden ?

Sie erfahren nichts über Ihre Sortimentsvielfalt oder die Innenausstattung Ihres Unternehmens aus der Sicht Ihrer Kunden. Sie erfahren auch nicht, was Sie in den Augen Ihrer Kunden verbessern sollten und Ihre Kunden werden Ihnen mit dem **iX-PAD** auch gewiss nicht erklären, was genau der Grund für ihre (Un-)Zufriedenheit ist.

## Aber Sie erfahren ganz sicher...

- ...ob, wie häufig und an welchen Stellen bei Ihnen (Un-)Zufriedenheiten entstanden sind
- ...den Grad der (Un-)Zufriedenheit durch Anlehnung an das Schulnotensystem
- ...wo genau gezielte Maßnahmen für eine verbesserte Kundenorientierung nötig sind
- ...wo keinerlei Maßnahmen von Nöten sind
- ...ob und wann in welchem Maße Ihre Maßnahmen zum Erfolg geführt haben
- ...welche durchschnittliche Zufriedenheit bei Ihnen entstanden ist
- ...welchen Verlauf und welche Entwicklung die Zufriedenheit bei Ihnen hat



## iX-PAD® zeigt Ihnen, wo Sie Ihren **SERVICE** verbessern können.

Es sind keinerlei Formulare, Fragebögen, sonstige Befragungen oder Analysen mehr erforderlich. Es gibt auch keine aufdringlichen Interviews oder telefonischen Rückfragen zu Zeiten, in denen Ihre Kunden sich bereits in ihr Privatleben zurückgezogen haben.

Mit dem **iX-PAD** haben Ihnen Ihre Kunden nur die für Sie bedeutendste Frage beantwortet, nämlich:

### Waren Sie zufrieden?

Bei den erhaltenen Antworten können Sie außerdem noch davon ausgehen, dass sie freiwillig, gern und in gewissem Maße auch noch dankbar abgegeben wurden.

Die oft bei Interviews oder dem Ausfüllen von Fragebögen festgestellten Hemmschwellen, Verständnisprobleme oder Sprachbarrieren spielen hier keine Rolle mehr.

Jeder kennt das Prinzip „Schulnote“ und kann seine Zufriedenheit auf einer Notenskala problemlos zum Ausdruck bringen. Dadurch sind auch Personengruppen in die Zufriedenheitsmessung einbezogen, die bisher vernachlässigt oder schlichtweg ignoriert wurden.

### Perfektes „Timing“ !!!

Die Kundenzufriedenheit spiegelt die Qualität Ihrer Dienstleistung wieder und ist ein verlässlicher Indikator für das Qualitätsmanagement in Ihrem Unternehmen. Ein überaus wichtiger Faktor bei der Zufriedenheitsmessung ist der richtige Zeitpunkt der Erhebung.

Eine Empfindung lässt sich am besten und vor allen Dingen am genauesten in dem Moment ausdrücken, in dem man sie auch fühlt. Wenn man sich später in einer Befragung noch einmal an eine Empfindung zurück erinnern soll, sind Verfälschungen nicht mehr auszuschließen und sogar wahrscheinlich.

Der beste Zeitpunkt für die Erfassung der Kundenzufriedenheit ist genau der Moment, in dem der Kunde die Leistung erhalten hat und mit seiner individuellen Erwartungshaltung vergleicht. Genau in diesem Moment steht er vor dem **iX-PAD**.

# iX-PAD® zeigt Ihnen, wo Sie die **KUNDENZUFRIEDENHEIT** verbessern können.



## Praktische Anwendungsbeispiele

Tank- und Raststätten - Fachhandel - Großhandel - Einzelhandel -  
Einkaufszentren - Fahrzeughandel - KFZ-Service & Reparatur - Banken -  
Baumärkte - Unterhaltung - Bildungswesen - Reisebüro & Touristik -  
Freizeiteinrichtungen - Fluggesellschaften - Reedereien - etc.

### Die Möglichkeiten der praktischen Anwendung des iX-PAD® sind nahezu grenzenlos.

Wenn auch das System keinerlei Aussage über den Grund oder die Ursache einer (Un-)Zufriedenheit liefern kann und soll, so zeigt es dennoch in eindeutiger Weise, an welcher Stelle gezielt nach möglichen Ursachen gesucht werden sollte. Außerdem nimmt es diejenigen Bereiche aus der näheren Betrachtung heraus, in denen durchweg ein Zufriedenheitsgefühl entstanden ist.

Bevor aufwendige und kostspielige Maßnahmen und Verfahren für die Verbesserung der Zufriedenheit in einer Institution oder Unternehmung geplant und durchgeführt werden, kann auf diese Weise und vor allen Dingen zuvor ermittelt werden, ob, inwiefern und wo genau diese Maßnahmen ansetzen sollten. Darüber hinaus lässt sich die Wirksamkeit und tatsächliche Effizienz zufriedenheitssteigernder Maßnahmen anhand der real aufgezeichneten Daten ganz einfach messen und prüfen, denn die aufgezeichneten Messwerte sollten nach der Durchführung der Maßnahmen eine positive Entwicklung oder einen positiven Trend bekommen, was sie trotz enormer Kosten nicht immer tun.

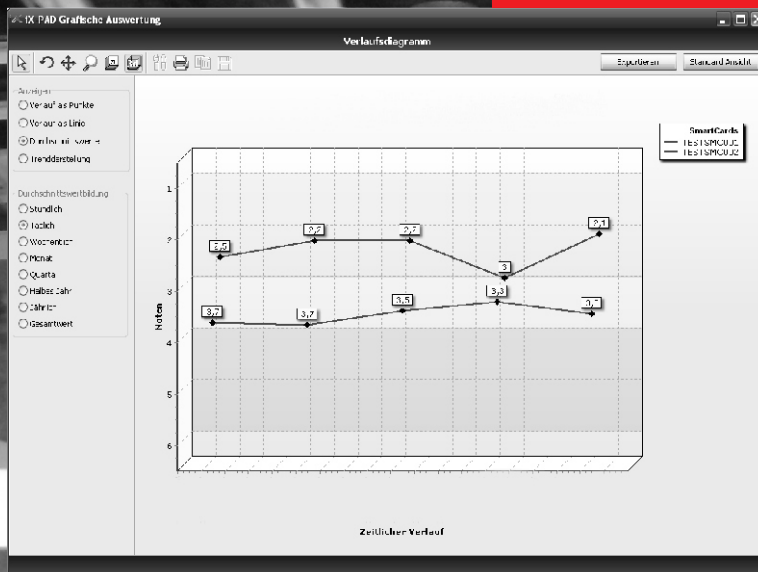
Alle Veränderungen in der Messwertentwicklung - ganz gleich ob positive oder negative - werden in der mitgelieferten Software herausgestellt und in verschiedensten Diagrammen dargestellt. Hier lassen sich absolute Werte, Historien, Verläufe, Trends und Tendenzen gleichermaßen darstellen wie auch Reports und

Zufriedenheitsberichte. Selbstverständlich sind alle erfassten Daten mit präzise und verlässlichem Zeitstempel versehen und können überdies für spätere Verwendungen archiviert und gespeichert werden. Auch ein Datenexport in alle gängigen Formate ist integriert.

Es gibt viele Schalter, Verkaufstresen, Verkaufsräume, Behörden, Arztpraxen oder sonstige Stellen, an denen verschiedenste Personengruppen mit Dienstleistern oder anderen Leistungsanbietern zusammen kommen. Eine Durchsichtigkeit der gefühlten Zufriedenheit aber ist in all diesen Begegnungen eher die seltene Ausnahme. Das ist überaus verwunderlich, denn genau in diesen Augenblicken der Bedienung von Personen, Gästen, Patienten oder Kunden wird der eigentliche Grundstein dafür gelegt, ob sie jemals wiederkommen werden, oder eben auch nicht. Dennoch wird diesem Gefühl keine Aufmerksamkeit geschenkt. Es hat schon etwas Ironisches an sich, dass den Kunden stattdessen sogar noch eine Mitverantwortung für die Verbesserung der Dienstleistungsumgebung übertragen wird, indem sie für die Beantwortung vordefinierter Fragenkataloge zur Zufriedenheit mit diversen Faktoren oder Leistungen herangezogen werden. Niemand kommt hier auf die Idee, den Kunden einfach mal nach seinem Gefühl zu fragen.

Deshalb bleiben genau diese maßgeblichen und relevanten Gefühle, Gedanken und Empfindungen der Kunden überall dort im Verborgenen, wo keine Maßnahmen für Meinungsumfragen oder Zufriedenheitsmessungen vorgesehen sind. Dabei sind für jede dienstleistende Institution gerade diese intuitiven und spontanen Bewertungen von maßgeblicher Bedeutung für die Transparenz der Dienstleistungsqualität.





... in diesem Jahr  
waren unsere  
Kunden zufriedener,  
als im letzten  
Jahr...

## Kontakt

### Dr. Hüffmann GmbH

Hinter der Schmiede 41  
D-31621 Pennigsehl  
Telefon +49 (0) 5028 / 9007-0  
Telefax +49 (0) 5028 / 9007-10  
[info@ix-pad.de](mailto:info@ix-pad.de)  
[www.ix-pad.de](http://www.ix-pad.de)

Ihr zuständiger Ansprechpartner: