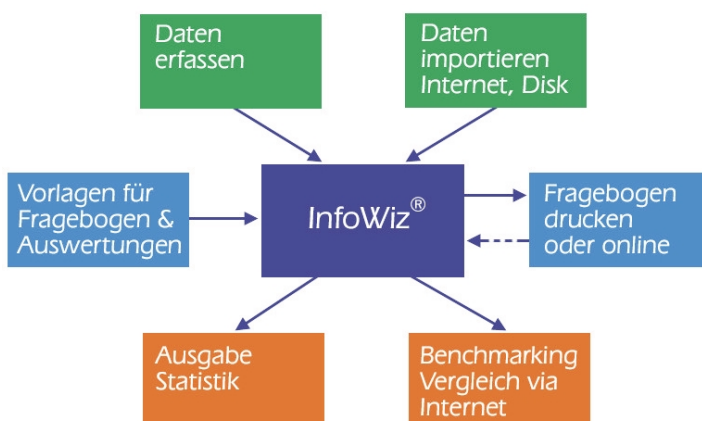


InfoWiz® Befragungssoftware

Erhebung - Analyse - Benchmarking

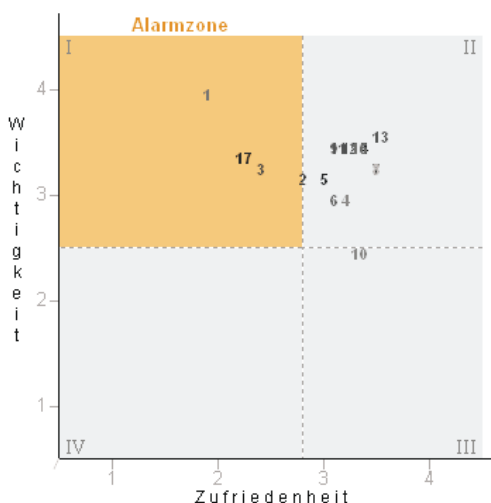
Erfolg basiert auf zufriedenen Kunden, welche wiederum von motivierten Mitarbeitern und optimierten Geschäftsabläufen abhängen. Probleme werden sich je nach Branche mit einer Verzögerung von 3 - 12 Monaten negativ auf die Kundenzufriedenheit auswirken, welche wiederum mit einer Verzögerung von einigen Monaten auf den Umsatz drückt. Diese Tendenzen heute schon zu kennen, versetzt Sie in die Lage, heute schon zu reagieren, statt auf sinkende Betriebsergebnisse zu warten.



Mit InfoWiz® können Sie regelmässig die Zufriedenheit und die Erwartungen der Kunden und Mitarbeiter messen und entsprechende Massnahmen ergreifen. InfoWiz® unterstützt auf überraschend einfache Weise den gesamten Prozess, von der Erstellung der Fragebogen, über die Erfassung der Daten, bis hin zur statistischen Auswertung und zum vergleichenden Benchmarking über einzelne Betriebe hinweg (anonym).

InfoWiz® liefert Ihnen aussagekräftige Statistiken per Mausklick.

Zufriedenheits- und Bedürfnisanalyse



Wo liegen die Stärken des Unternehmens? Wo sind Massnahmen zu ergreifen?

Mitglied des Beraternetzwerkes von

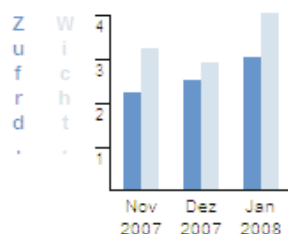


Monats- und Jahresvergleich

Frage: 9. Freundlichkeit der Mitarbeiter

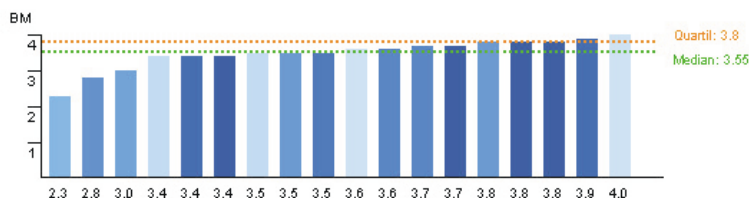
Zeitlicher Verlauf Monat	Nov 2007	Dez 2007	Jan 2008
Zufriedenheit (1-4) MW	2.2	2.5	3.0
n	4	13	2
Wichtigkeit (1-4) MW	3.2	2.9	4.0
n	4	13	2

Gibt es saisonale Veränderungen?
Haben entsprechende Massnahmen
Wirkung gezeigt?



Benchmarking

Frage 008: Reichhaltiges Frühstücksangebot



Mandant	Benchmarkwert	Letzter Wert	Anzahl Bögen	Bandbreite
	2.3	06.07.2007	13	1-4
	2.8	06.11.2007	34	1-4
	3.0	14.09.2007	23	2-4
	3.4	08.03.2007	31	1-4
	3.4	06.02.2008	110	1-4
	3.4	20.02.2008	45	2-4

Wie gut ist das Unternehmen
im Vergleich zur Konkurrenz
positioniert?

... und zahlreiche weitere Auswertungen liefern aufschlussreiche Informationen.

Das meinen unsere Kunden

“InfoWiz® ist ein sehr innovatives und kostengünstiges Produkt. Ohne grossen Zeitaufwand können wir Fragebogen erstellen und auswerten. Aufgrund der gewonnenen Erkenntnisse optimieren wir laufend unsere Dienstleistungen und Entscheidungsprozesse.”

Fritz Erni, Direktor, Art Deco Hotel Montana, Luzern

“Aus meiner Erfahrung als Auditorin und Beraterin stellte ich immer wieder fest, dass viele Unternehmen die Arbeit und den finanziellen Aufwand für Umfragen scheuen. Für die Zertifizierung eines Qualitäts-Management-Systems nach ISO 9001:2000 ist eine Kundenzufriedenheitsmessung jedoch erforderlich. InfoWiz® ist ein sehr bedienerfreundliches Programm und ermöglicht verschiedenste Arten von Befragungen, Analysen und Bewertungen. Das Preis-/Leistungsverhältnis für dieses Tool ist hervorragend.”

Katharina Müllener, Auditorin SQS und Geschäftsführerin KATHARINA MÜLLENER, Sempach