

PRAXISPROJEKT II

Internationale Kundenbedarfs- und Zufriedenheitsanalyse für den Flachbett-Printer UVjet 215

Gruppenmitglieder:

Tim Schaller, St.Gallen
Andreas Graf, St.Gallen
Franziska Signer, Herisau
Patrick Ammann, St.Gallen
Zeljko Stojisic, St.Gallen

Auftraggeber:

Zünd Systemtechnik AG, Altstätten SG
Die Zünd Systemtechnik AG ist ein weltweit führender Hersteller von multifunktionalen Werkzeugplottern und -cuttern sowie Flachbett-Printern.

Coach FHS St.Gallen:

Lothar Natau, Dr. Ing.

Ausgangslage

Die Zünd Systemtechnik AG ist mit dem Flachbett-Printer UVjet 215 auf einem internationalen und wettbewerbsstarken Markt tätig. Der Vertrieb läuft vorwiegend über Zwischenhändler. Zudem hat das Unternehmen ein Nachfolgeprodukt entwickelt, den Flachbett-Printer UVjet 250. Die Zünd Systemtechnik AG beschäftigt über 100 Mitarbeiter und hatte in den letzten 15 Jahren ein durchschnittliches Umsatzwachstum von über 15%.

Zielsetzung

Ziel der Arbeit war einerseits, der Zünd Systemtechnik AG aufzuzeigen, wie der End-User die bereits erbrachten Produkt- und Serviceleistungen beurteilt. Andererseits sollten auch Erkenntnisse über bestehende Kundenwünsche für die aktuelle Produktentwicklung gewonnen werden. Mit Hilfe der Resultate aus der Kundenzufriedenheitsanalyse erstellte die Projektgruppe schliesslich einen Massnahmenkatalog.

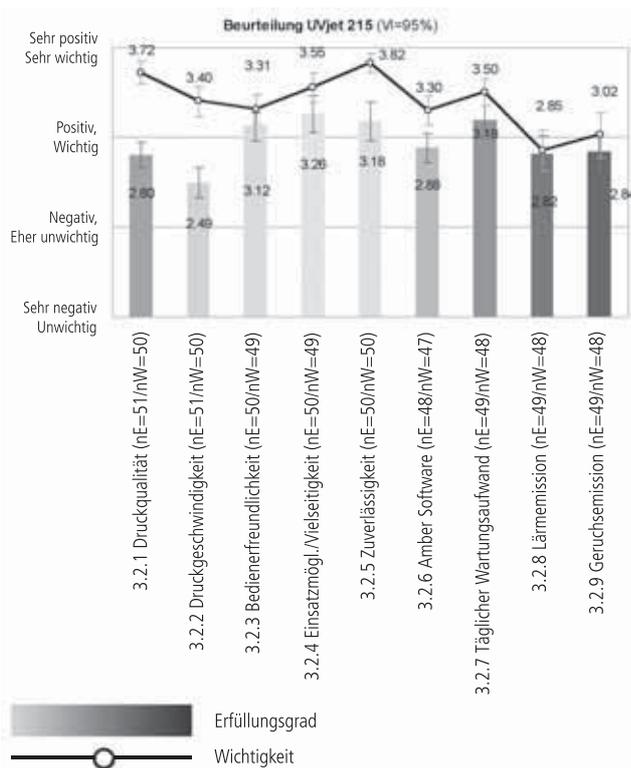


Vorgehensweise / Methodik

Die Befragung erfolgte weltweit. Daher ergaben sich sowohl sprachliche als auch geografische Barrieren. Aus diesem Grund kam nur die schriftliche Erhebung in Frage, die auch die kostengünstigste Variante ist. Die Befragung zielte hauptsächlich auf die Produkteigenschaften des UVjet 215 und die erbrachten Serviceleistungen der Zwischenhändler der Zünd Systemtechnik AG ab. Zwischen der Anzahl Kunden pro Land und der entsprechenden Rücklaufquote gab es markante Unterschiede. Die Rücklaufquote pro Land war teilweise so gering, dass es statistisch nicht sinnvoll war, aus Sprachgebieten oder Ländern Cluster zu bilden.

Wesentliche Erkenntnisse

Aus der Kundenzufriedenheitsanalyse geht hervor, dass die End-User vor dem Kauf hohe Erwartungen an den UVjet 215 haben. Diese Erwartungen werden entweder durch die Zünd Systemtechnik AG selbst, durch andere Produktverwender und externe Beeinflusser begründet oder sie sind tatsächlich branchenüblich. Eine zusätzliche Analyse kann Aufschluss darüber geben, wer diese Erwartungen definiert. Diese zusätzliche Analyse ist umso wichtiger, als in sämtlichen Themenbereichen grosse Differenzen zwischen der Wichtigkeit und dem Erfüllungsgrad bestehen.



Praxisrelevanz

Die Aufgabe, einen umfangreichen und mehrsprachigen Fragebogen zu erstellen und dabei die Anliegen der Zünd Systemtechnik AG zu berücksichtigen, empfand die Projektgruppe als überaus reizvoll und motivierend. Die Arbeit erlaubte es, erste Erfahrungen in einem internationalen Umfeld zu sammeln. Die Zünd Systemtechnik AG sah mit den Ergebnissen der Analyse viele Vermutungen bestätigt.

Kommentar Coach

Lothar Natau, Dr. Ing.

«Internationalität findet bei uns nicht nur mit dem Babson College in Boston statt. Das fängt vor der Haustüre an, wenn z. B. eine internationale Kundenbedürfnis- und Kundenzufriedenheitsanalyse gefordert ist. Kunden weltweit befragen bedeutet mehr als das Beherrschen des einschlägigen Instrumentariums. Der Umgang mit mehreren Sprachen – nicht nur Englisch – und Ländern erfordert Organisationsgeschick. Unterschiedliche Länderkulturen wollen berücksichtigt werden: Wörtlich übersetzte Fragebögen führen u. U. in Spanien zu einer anderen Interpretation als in Norwegen oder Dubai. Wertvolle Erfahrungen, die unsere Studenten für ihr Berufsleben sammeln.»

Kommentar Auftraggeber

**Zünd Systemtechnik AG, Falk Liebnitzky,
Leiter Customer Service**

«Die Erwartungen unserer internationalen Kunden an die nächste Produktgeneration und den Service standen im Focus dieser Analyse. Das gesamte Projekt war geprägt von einer strukturierten Vorgehensweise und hoher Zielorientierung aller Beteiligten. Es hat sich gezeigt, dass die richtige Kommunikation einen entscheidenden Einfluss auf das Projektergebnis hat. Wir werden die relevanten Ergebnisse in unser Produkt- und Prozessmanagement einfließen lassen. Vielen Dank an das Projektteam für das hohe Engagement.»