

Über die Umfrage



Wir haben in Zusammenarbeit mit dem Fachgebiet Marketing der Universität Kassel eine Kundenbefragung zum Thema Zufriedenheit und Erfahrungen mit unserem Dokumentenmanagementsystem Starke-DMS® durchgeführt. Die folgende Ausarbeitung gibt Aufschluss über:

- verschiedene Kaufgründe der Kunden für die Anschaffung des Starke-DMS®
- die Alleinstellungsmerkmale des Starke-DMS®
- die Kundenzufriedenheit mit dem Starke-DMS®
- die zukünftige Nutzungs- und Weiterempfehlungsabsicht der Kunden

Anzahl der Rückläufer: 256 | Responsequote: 25,8%



Erhebungsinstrument

schriftliche Befragung mittels standardisierter Fragebögen



Befragungszeitraum

Juli bis Oktober 2019



Zielgruppe

Repräsentative Befragung von rund 1.000 Direkt- und Partnerendkunden



Branchen

branchenübergreifend (ca. 14 Branchen)

Kernaussagen



Kaufmotive

Zeitersparnis
beim Suchen

84%

Verhinderung von
Doppelarbeit

43%

Langzeitarchivierung

74%

Kostensparnis

43%



Top-Eigenschaften

Individuelle
Anpassbarkeit

92%

Eigenständige
Administration

84%

Einfachheit

82%

Kernaussagen



Zufriedenheit

Fast 90% der Befragten sind mit dem Starke-DMS® (sehr) zufrieden.



Zukünftige Nutzungsabsicht

Mehr als 95% sehen Ihre Zukunft der Digitalisierung weiter mit Starke-DMS®.



Weiterempfehlung

Mehr als jeder Dritte hat im Schnitt ca. 5 mal das Starke-DMS® weiterempfohlen.



Net Promoter Score*

Mit dem erzielten Wert von 54% liegen wir deutlich über dem Durchschnittswert von 20%.



*Beim Net Promoter Score handelt es sich um eine Kennzahl, die Hinweise auf den Erfolg und die Zufriedenheit eines Produkts geben soll.

Kontaktieren Sie uns

Bei Interesse geben wir Ihnen gerne Auskunft über detaillierte Ergebnisse der Kundenbefragung.

Marketing + Kommunikation

Tel (05 61) 20 07-284

marketing@starke.de

Starke + Reichert GmbH & Co. KG
Kohlenstraße 49-51, 34121 Kassel
www.starke-dms.de

U N I K A S S E L
V E R S I T Ä T

 **Starke +
Reichert**

