

# **Kundenzufriedenheit der fidevision Hotline**

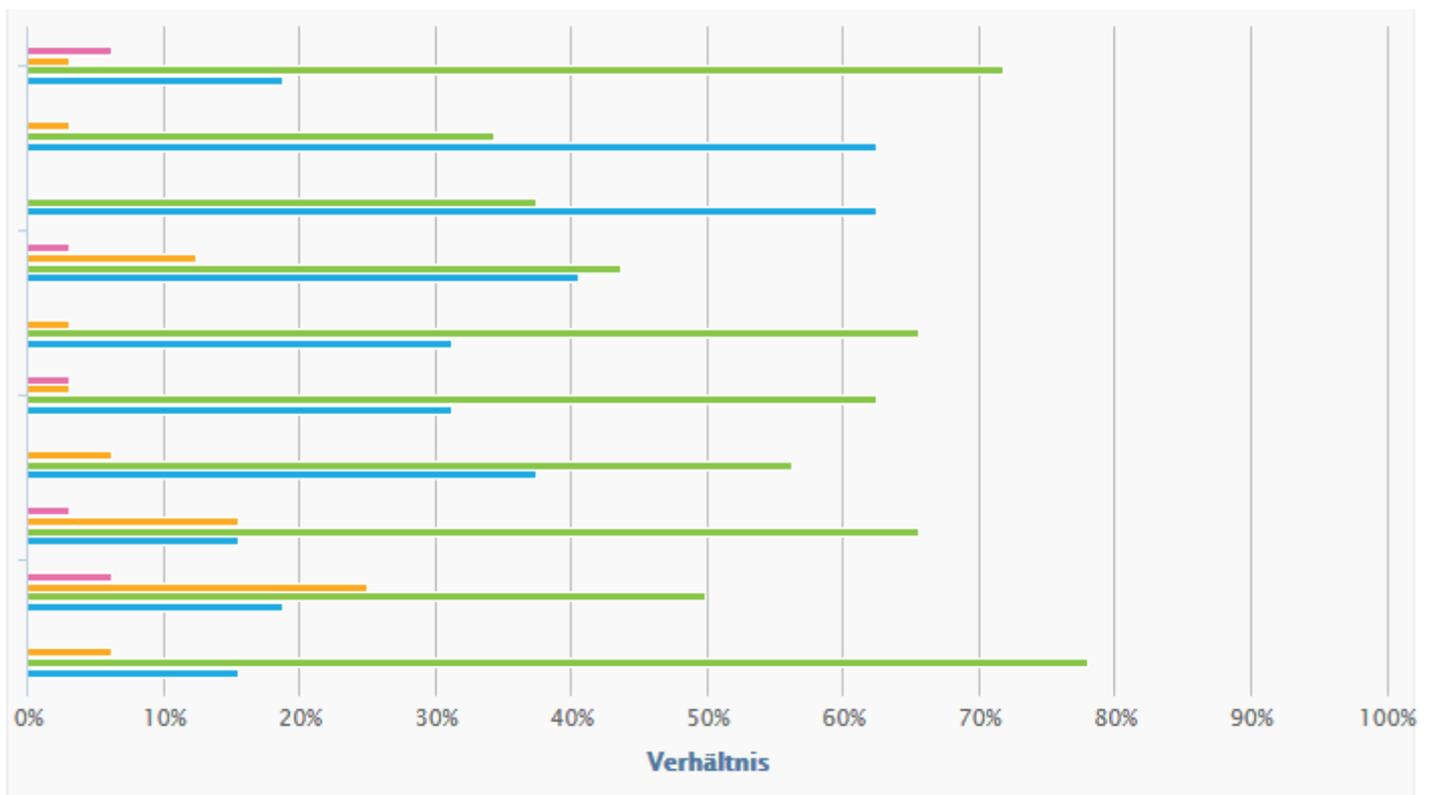
## Allgemeines

	Titel der Umfrage	Kundenzufriedenheit der fidevision Hotline
	Autor	Semadeni
	Sprache der Umfrage	 Deutsch
	Öffentliche Web-Adresse der Umfrage (URL)	<a href="https://www.surveio.com/survey/d/fidevisionumfrage">https://www.surveio.com/survey/d/fidevisionumfrage</a>
	Erste Antwort	12. 09. 2017
	Letzte Antwort	09. 10. 2017
	Dauer	28 Tage

## Ergebnisse

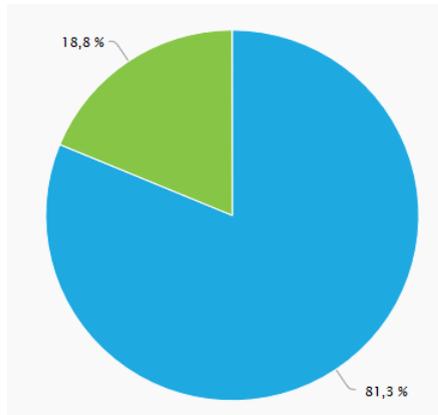
Wie zufrieden sind Sie mit der Hotline der fidevision ag?

	● ausgezeichnet	● gut	● ausreichend	● ungenügend
Telefonische Erreichbarkeit der Mitarbeiter	18,8 %	71,9 %	3,1 %	6,3 %
Zuverlässigkeit von Rückrufen	62,5 %	34,4 %	3,1 %	0
Freundlichkeit am Telefon	62,5 %	37,5 %	0	0
Fachkompetenz allgemein	40,6 %	43,8 %	12,5 %	3,1 %
Reaktionszeit	31,3 %	65,6 %	3,1 %	0
Effiziente und speditive Beratung	31,3 %	62,5 %	3,1 %	3,1 %
Einhaltung von Versprechungen	37,5 %	56,3 %	6,3 %	0
Kommunikation und Information bei längeren Abklärungen	15,6 %	65,6 %	15,6 %	3,1 %
Frühzeitige Information über allfällige Kosten	18,8 %	50 %	25 %	6,3 %
Informationsfluss bei gesetzlichen Änderungen	15,6 %	78,1 %	6,3 %	0



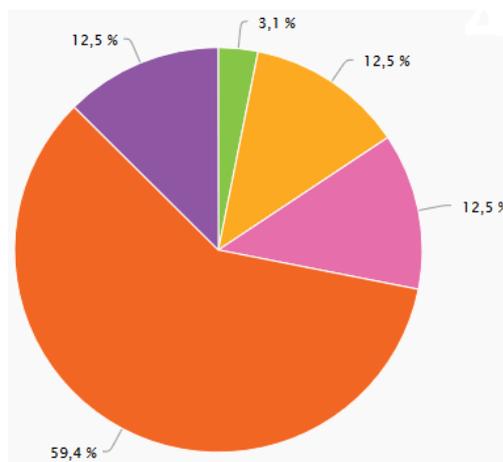
## Kennen Sie unsere verschiedenen Wartungsverträge?

Antwort	Verhältnis
● Ja	81,3 %
● Nein	18,8 %



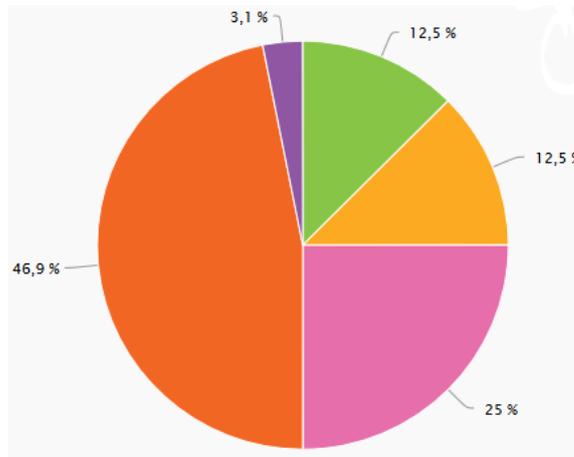
## Seit wann arbeiten Sie mit ABACUS?

Antwort	Verhältnis
● Wir sind noch in der Einführung	0 %
● weniger als 2 Jahre	3,1 %
● zwischen 2 und 5 Jahren	12,5 %
● zwischen 5 und 10 Jahren	12,5 %
● länger als 10 Jahre	59,4 %
● genaue Zahl (1x 1 Jahr; 2x 20 Jahre; 1x 30 Jahre)	12,5 %



## Wie lange arbeiten Sie mit der fidevision ag zusammen?

Antwort	Verhältnis
● Neukunde	0 %
● weniger als 2 Jahre	12,5 %
● zwischen 2 und 5 Jahren	12,5 %
● zwischen 5 und 10 Jahren	25 %
● länger als 10 Jahre	46,9 %
● genaue Zahl (20 Jahre)	3,1 %



## Welche Applikationen haben Sie im Einsatz und wie zufrieden sind Sie damit?

	● sehr zufrieden	● zufrieden	● erfüllt seinen Zweck	● unzufrieden
Finanzbuchhaltung	46,9 %	31,3 %	6,3 %	0
Debitorenbuchhaltung	18,8 %	34,4 %	0	0
Kreditorenbuchhaltung	34,4 %	21,9 %	0	0
Lohnbuchhaltung	53,1 %	21,9 %	3,1 %	0
Anlagebuchhaltung	3,1 %	0	0	0
Electronic Banking	18,8 %	15,6 %	6,3 %	0
CRM	9,4 %	0	6,3 %	0
Auftragsbearbeitung	6,3 %	9,4 %	0	0
Projektmanagement	3,1 %	3,1 %	6,3 %	0
E-Business	3,1 %	0	0	0
Abalmmo	0	9,4 %	0	0
Fibu Light	3,1 %	0	0	0

## Referenz zur Hotline

- Stets nette Ansprechspartner die auch mit den Fehler von ABACUS zu kämpfen haben. Leider sind die meisten Probleme nicht Anwenderfehler sondern Softwarefehler. Die Mitarbeiter der fidevision geben sich aber alle Mühe, den Kunden zufriedenzustellen.
- Im grossen und ganzen sind wir sehr zufrieden mit der Hotline. Störend ist die Fehlerbehandlung. Man verliert viel Zeit um einen Fehler zu melden. Dann wird er verifiziert/nachgefragt usw. und am Ende mit Abacus abgeklärt. Man bekommt dann eine Vertröstung auf folgende Versionen oder sogar eine Absage und bekommt am guten Ende noch eine Rechnung für den Abklärungsaufwand präsentiert..... was dazu führt dass man Fehler gar nicht mehr meldet und auf einen anderen "Dummen" der es tut, wartet. Dies mag gut sein für eine Reduktion der Fehlermeldungen aber schlecht für die Produktequalität. Empfehlung für die Zukunft: bei berechtigten ABACUS-Fehlern müsste eigentlich der Hersteller und nicht der Kunden den Händlernaufwand decken.
- Bin mit unserem IT-Verantwortlichen Herrn Walser sehr zufrieden.
- Freundlichkeit in Worten --> schafft Vertrauen  
 Freundlichkeit im Denken --> schafft Tiefe  
 Freundlichkeit im Kundenservice --> schafft Zufriedenheit  
 und diese Zufriedenheit und positive Erfahrung erlebe ich nach jedem Anruf auf die Hotline der Fidevision.  
 Die Unterstützung und die Serviceleistungen sind einfach tadellos.
- Sehr freundlich, speditiv und kompetent
- Gute kompetente schnelle Hotline
- Immer sehr freundliche und aufgestellte Mitarbeiter
- freundlich, kompetent, hilfsbereit
- Frau Buser und Herr Rechenberg sind sehr kompetent und das Problem kann jederzeit gelöst werden.
- Wir müssen zum Glück nicht oft anrufen. Wenn wir aber Bedarf an zusätzlicher Unterstützung haben, werden wir schnellstmöglich, gemäss den vereinbarten Bedingungen unseres Wartungsvertrages, bedient.
- Speditiv und gut.
- Bei Bedarf rufe ich die Hotline der fidevision AG gerne an, da ich mich als Kunde willkommen fühle und jederzeit freundlich und kompetent bedient werde. Sollte die Hotline selber zu meiner Fragestellung keine Auskunft geben können, werde ich umgehend an eine Stelle weitergeleitet, welche mich unterstützen kann.  
 So konnten meine bisherigen Anfragen immer innert kürzester Zeit beantwortet und unser Betrieb weiter aufrecht erhalten werden.  
 Für mich stellt die Hotline ein wichtiges Aushängeschild für eine Firma dar und fidevision ist dahingehend für mich ein Vorzeige-Beispiel.
- Die Mitarbeiter der Hotline (insbesondere Frau Buser) sind sehr kompetent, fachlich wie auch vom System her. Sie helfen rasch, kümmern sich um die Anliegen und machen Lösungsvorschläge.

## Zusätzliche Anregungen/Bemerkungen

- Die Zusammenarbeit besteht nun schon seit etlichen Jahren, und ich bin immer noch sehr zufrieden.
- Mehr Kulanz bei ABACUS Fehler
- Super Service, weiter so.
- weiter so :-)
- keine Beanstandungen wenn wir die Hotline nutzen. Schnelle Bearbeitung und Rückmeldung/Lösung des Problems
- bitte weiter so
- Keine Hotline-Angebot für AbaProject