

Zusammenfassung der Kundenzufriedenheitsanalyse

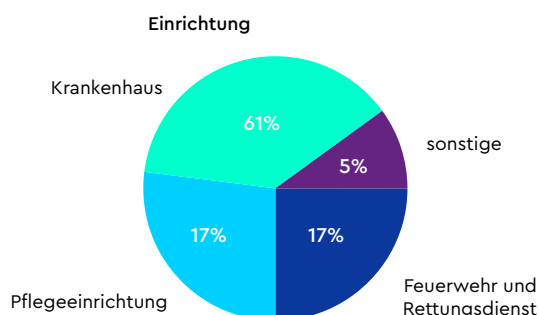
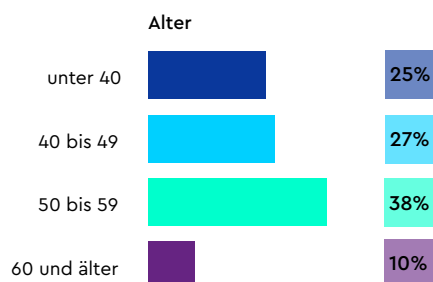
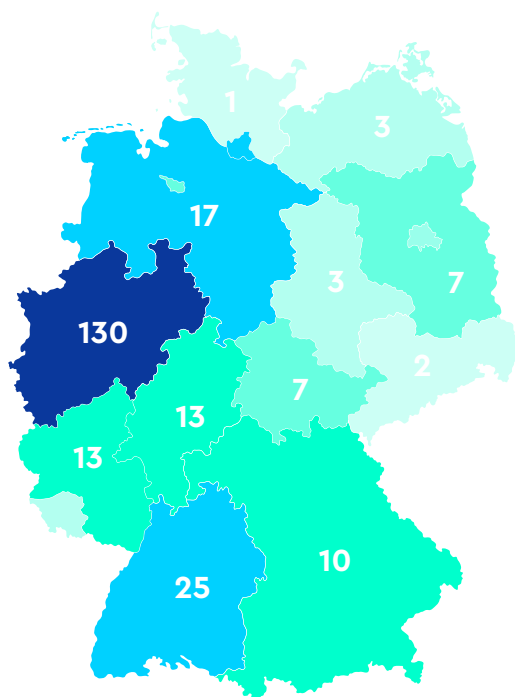
Pradtke setzt auf einen nutzerzentrierten Ansatz bei der Produktentwicklung und -gestaltung. Das bedeutet, wir lassen die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden unmittelbar in den Entwicklungsprozess einfließen. Denn für uns ist es zentral, deren Aufgaben und die damit verbundenen Herausforderungen zu verstehen - und zwar aus Sicht der verschiedenen Anspruchsgruppen. Damit wir ihnen genau die Produkte und Services bieten, die sie in ihrer jeweiligen Praxis stärken.

Mit unseren Kundenbefragungen, die wir zusammen mit dem Marktforschungsinstitut CONOSCOPE durchführen, analysieren wir die Wünsche und Bedürfnisse unserer Kunden und deren Zufriedenheit sowohl mit unseren Softwarelösungen als auch mit uns als Partner.

Die aktuelle Kundenbefragung 21/22

Vom 19. November 2021 bis 11. Januar 2022 gab es die Möglichkeit, an der aktuellen Befragung teilzunehmen. 237 Teilnehmerinnen und Teilnehmer sind unserer Bitte nachgekommen und haben alle Fragen beantwortet. Dafür bedanken wir uns herzlich!

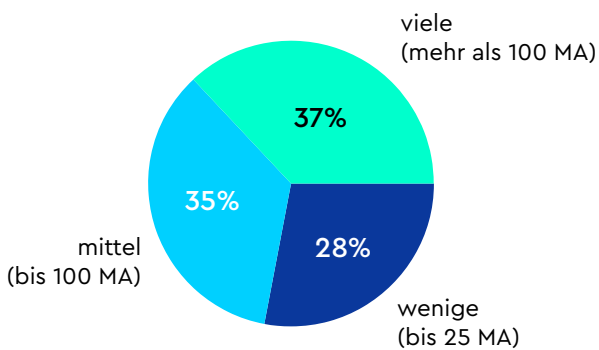
Demographische Auswertungen der Beteiligten:



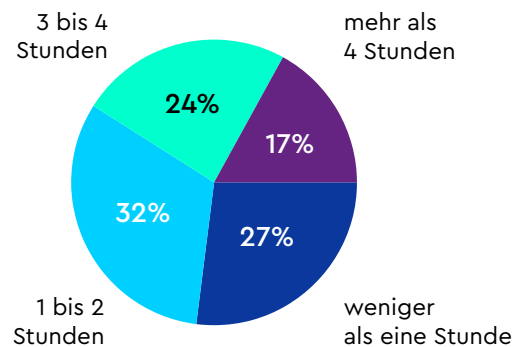
90%

unserer Kundinnen und Kunden sind zufrieden mit Pradtke und dem Hauptprodukt TIMEOFFICE.

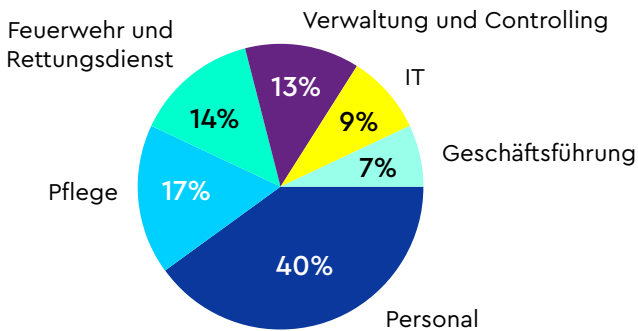
TIMEOFFICE Anwender*innen



Zeit mit TIMEOFFICE



Funktion

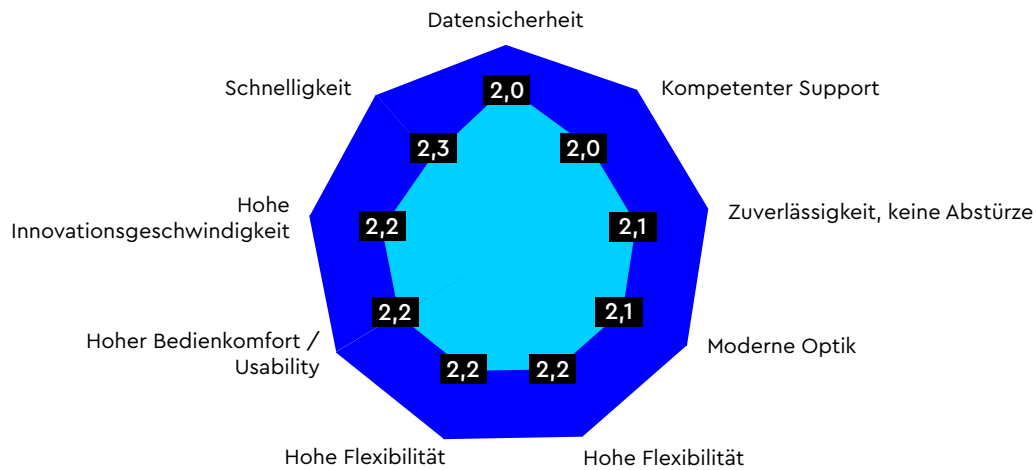


Ableiten lässt sich auch, dass Menschen, die häufiger und länger mit der Software arbeiten, prinzipiell zufriedener sind als diejenigen, die das Programm seltener nutzen.

Dabei wird Pradtke vor allem mit den Begriffen kompetent, beratend, erfahren und verlässlich in Verbindung gebracht.

Um ein umfassenderes Bild zu erhalten, haben wir die Teilnehmenden gebeten, TIMEOFFICE entlang verschiedener Kriterien wie Datensicherheit, Zuverlässigkeit, Optik, Innovationsgeschwindigkeit und Usability zu bewerten.

Wie gut erfüllt TIMEOFFICE folgende Eigenschaften?

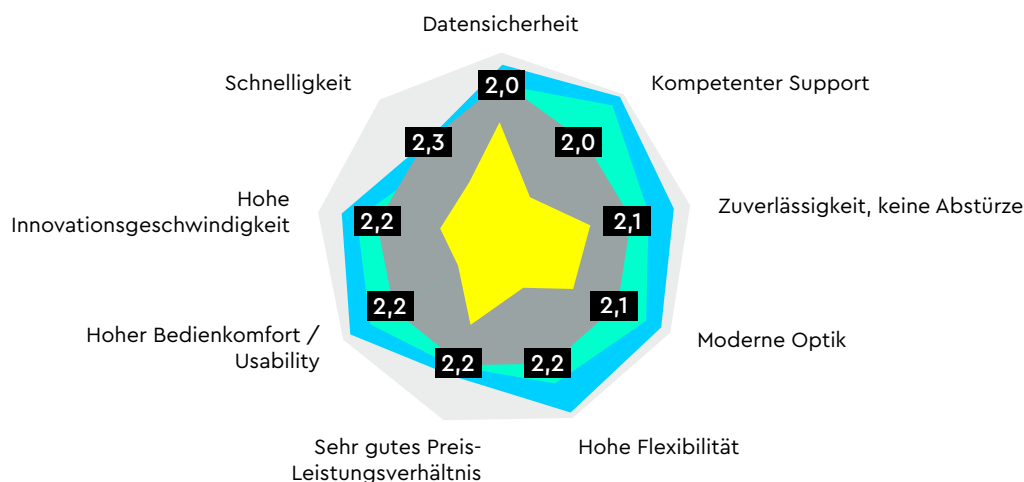


Skala von 1 »Übertrifft unsere Anforderungen« bis 3 »Entspricht nicht unseren Anforderungen«

Das Ergebnis ist im Durchschnitt über alle Eigenschaften hinweg positiv. Um es tiefer und besser zu verstehen und um vor allem konkrete Handlungsfelder für uns zu identifizieren, haben wir das Resultat zu anderen Fragen in Korrelation gesetzt, z. B. in welcher Art von Einrichtung die Anwenderinnen und Anwender tätig sind, wie viel Zeit sie mit der Nutzung von TIMEOFFICE verbringen und ihrem Alter.

Fans und Kritiker

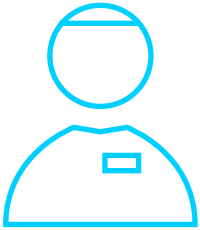
Mit Hilfe dieser Fragestellungen und Gewichtungen konnten wir verschiedene prototypische Kunden (Buyer Personas) identifizieren. Dabei haben sich neben den sogenannten „Neutralen“ auch „Fans“ und „Enthusiasten“ sowie „Kritiker“ herauskristallisiert. Die Betrachtung der Ergebnisse entlang dieser vier Gruppen verändert die Bewertung der Eigenschaften deutlich. Deshalb schauen wir uns die Personas auf der folgenden Seite genauer an.



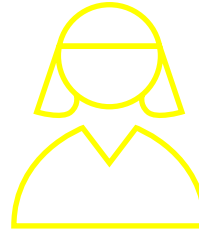
Skala von 1 »Übertrifft unsere Anforderungen« bis 3 »Entspricht nicht unseren Anforderungen«

■ Enthusiasten
 ■ Fans
 ■ Kritiker
 ■ Neutrale

Personas



Thomas, 50 Jahre
Führungskraft in der Verwaltung eines großen Krankenhauses. **Arbeitet mehr als 3 Stunden mit TIMEOFFICE.**



Sandra, 45 Jahre
Führungskraft aus der IT einer mittelgroßen Klinik. **Arbeitet wenig mit TIMEOFFICE.**

1. Enthusiasten

Thomas ist einer Entscheidungsfunktion tätig, TIMEOFFICE ist ein wichtiges Arbeitswerkzeug für ihn und fest in seinen Arbeitsalltag integriert. Er nutzt das Programm mehrere Stunden täglich. Über das Klartext-Team und den Vertrieb hat er Kontakt zu Pradtke.

2. Kritiker

Als Führungskraft in der IT ist Sandra für den generellen reibungslosen Ablauf in der Systemlandschaft verantwortlich und daher kein Heavy User von TIMEOFFICE. Als TIMEOFFICE-Administratorin wenden sich die Nutzerinnen und Nutzer jedoch an sie, sollten Fragen zu oder Fehler in TIMEOFFICE auftreten. Sandra hat neben dem Austausch mit dem Support aber kaum persönlichen Kontakt zu Pradtke.



Julia, 36 Jahre
Personalerin in der Pflege in einer großen Pflegeeinrichtung. **Arbeitet täglich 1-2 Stunden mit TIMEOFFICE.**



Stefan, 54 Jahre
Mitarbeiter im Rettungsdienst in einem kleinen Krankenhaus. **Arbeitet 1-2 Stunden täglich mit TIMEOFFICE.**

3. Neutrale

Als Personalerin einer großen Einrichtung muss Julia den Überblick behalten: wo wird Personal benötigt, welche Stationen sind überbesetzt. TIMEOFFICE verschafft ihr einen schnellen Überblick über die gesamte Einrichtung.

4. Fans

Stefan ist Mitarbeiter und kann über das TIMEOFFICE Mitarbeiterportal seine Dienstpläne einsehen und über die Mobile App auch im Einsatz schnell nachschauen, wann er am nächsten Tag seine Schicht hat. TIMEOFFICE ist für ihn ein leicht bedienbares und für seinen Arbeitsalltag sehr nützliches Tool.

Für uns ist es zentral zu verstehen, womit wir überzeugen, und an welchen Stellen wir unsere Kunden einfach noch besser oder anders unterstützen sollten. Daher haben wir die Teilnehmenden gebeten, Pradtke entlang bestimmter Aussagen einzuschätzen:

Wie sehr treffen die einzelnen Aussagen Ihrer Meinung nach auf Pradtke zu? Pradtke...



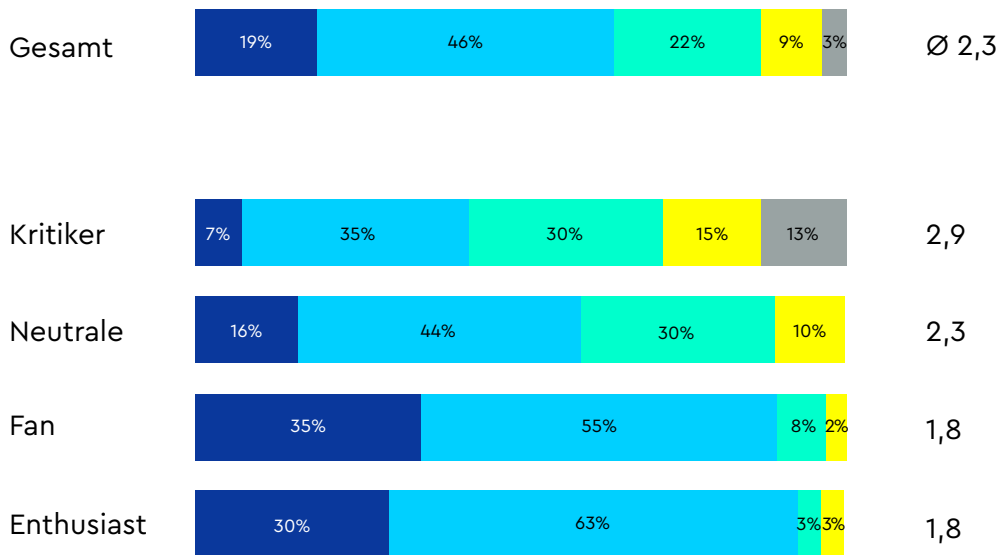
Skala von 1 »trifft voll und ganz zu« bis 6 »trifft überhaupt nicht zu«

Besonders gut bewertet werden Kompetenz des Kundenservices, die Kundenorientierung und der Ruf in der Branche. Betrachtet man die Personas, so zeigt sich: Die Zufriedenheit mit Pradtke steigt mit der Intensität von Nutzung und Interaktion. Zukunftsorientierte Konzepte und eine flexible Reaktion auf Veränderungen werden ebenfalls positiv bewertet.

Ein solches Zukunftsprojekt könnte etwa eine neue virtuelle Community Plattform von Pradtke sein, die den direkten Austausch zwischen Anwenderinnen und Anwendern und der Pradtke-Mannschaft erlaubt.

Dieses Tool ergänzt die bereits bestehenden Plattformen wie den Service Desk, über den derzeit große Teile der direkten Interaktion zwischen Userinnen und Usern sowie Pradtke passieren.

Über die Gruppen hinweg zeigt sich eine deutliche Zustimmung für die Einführung einer virtuellen Community Plattform. Solch eine Plattform würde die bisherigen Kommunikationskanäle ergänzen.



Skala von 1 »sehr interessant« bis 5 »sehr uninteressant«



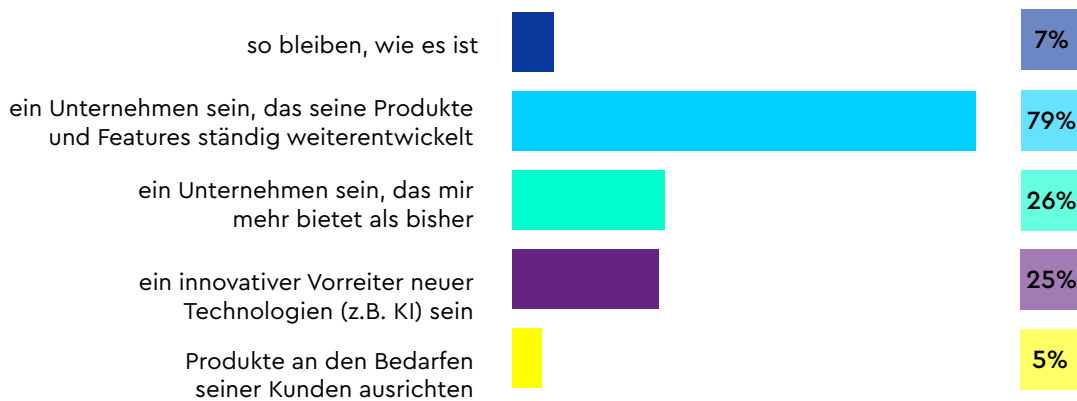
Fazit und Key-Learnings

- Die Kundenzufriedenheit liegt bei 90%
- TIMEOFFICE ist ein wichtiger Teil des Berufsalltags der Anwenderinnen und Anwender und erfüllt auch größtenteils deren Erwartungen.
- Verbesserungsbedarfe gibt es bei der Schnelligkeit, der Weiterentwicklung innovativer Features und beim Bedienkomfort.
- Pradtke wird neben Kompetenz, hoher Spezialisierung und Erfahrung auch eine gute Beratung und hohe Verlässlichkeit attestiert.
- Eine enge Zusammenarbeit und im Dialog zu sein stiften Zufriedenheit.

Wir möchten uns nochmals bei allen Teilnehmerinnen und Teilnehmern für ihr wertvolles Feedback bedanken.

In Zukunft werden wir die Abstände der Befragungen weiter verringern und Ihre Rückmeldungen noch schneller in die Entwicklung und Gestaltung unserer Produkte und Services integrieren. Denn diesen Wunsch der kontinuierlichen Weiterentwicklung haben Sie in der aktuellen Befragung ebenfalls geäußert.

In welche Richtung sollte sich Ihrer Meinung nach Pradtke in Zukunft weiterentwickeln? Pradtke sollte...



Im ersten Schritt werden wir die aktuellen Ergebnisse in unsere Prozesse einfließen lassen und weiter mit diesen arbeiten. Bereits bestehende Dialogangebote wie die wöchentlich stattfindenden Online-Veranstaltungen »Kurzpässe« und die Perspektivgespräche, in deren Rahmen wir mit unseren Kunden intensiv über Produkt und Perspektiven sprechen, werden wir weiter verstärken. Hinzu kommt, dass die Erkenntnisse aus der vorliegenden Umfrage in einer **Anwenderbeobachtung vor Ort** vertieft analysiert werden. Denn nur wenn wir wissen, was Sie benötigen, können wir genau die Lösungen entwickeln, die Sie bestmöglich in Ihrer Arbeit unterstützen. Deshalb möchten wir Ihnen bei Ihrer täglichen Arbeit über die Schulter schauen, um noch besser zu verstehen, wie Sie mit unseren Anwendungen arbeiten und welchen konkreten Herausforderungen Sie dabei begegnen.

Sollten Sie daran Interesse haben, dass wir bei Ihnen für eine Vor-Ort-Analyse Ihrer Bedürfnisse und Wünsche vorbeikommen, dann schreiben Sie uns unter **feedback@pradtke.de**

Bereits jetzt entstehen entlang konkreter Kundenanforderungen **neue Features**, wie

- 1. die TIMEOFFICE Mobile App**
- 2. das Ausfallmanagement mit Plan B**

An weiteren Features und Services arbeiten wir bereits, ebenso haben wir den Gedanken der virtuellen Community Plattform aufgenommen und werden an dieser Stelle zu gegebener Zeit über Neuigkeiten berichten.