

## Kundemeningsmåling 1991

Sådan ser kunderne på RC International  
- stof til eftertanke og handling

Kim Hvalsø

Marketing

## **Indholdsfortegnelse**

### **1 Indledning**

- 1.1 indledning
- 1.2 formål
- 1.3 metode
- 1.4 fortolkning
- 1.5 dataindsamling
- 1.6 besvarelsernes fordeling

### **2 Resume**

- 2.1 kundemeningsmåling 1990
- 2.2 konklusion
- 2.3 fremtidige kundemeningsmålinger

### **3 Resultater per afdeling**

- 3.1 service behov
- 3.2 hardware service
- 3.3 software support
- 3.4 installation
- 3.5 produkt kvalitet
- 3.6 levering og administration
- 3.7 systemafdelingen
- 3.8 uddannelse
- 3.9 salg/marketing
- 3.10 datamedier

### **4 Bilag**

følgrebrev  
spørgeskema udfyldt med gennemsnitsværdier  
og antal besvarelser

## 1. Indledning

### 1.1 Indledning.

I kundemeningsmåling 1991 har vi stillet mere end 100 spørgsmål til vores kunder. Det giver mulighed for at producere flere tusinde tabeller, som tilsammen udgør resultatet af undersøgelsen.

Eftersom distribution af tabeller i den mængde vil ødelægge overskueligheden i rapporten, er den tabelmæssige fremstilling af resultaterne, begrænset til to diagrammer per område.

Diagrammerne giver et hurtigt overblik over, hvor tilfredse kunderne er med RCI og hvilken betydning de tillægger de forskellige ydelser. Derudover den forskel der er mellem kundernes forventninger til os og det de synes de får.

Hvis afdelingslederne har brug for yderligere dokumentation, er de velkomne til at henvende sig hos KHV lok. 2037.

### 1.2 Formål.

I lighed med tidligere år har vi i 1991 udsendt spørgeskema til vores kunder, for at få deres vurdering af RCI, det udstyr vi leverer og den service vi yder. I modsætning til tidligere, har vi udover kundernes vurdering af os, fået oplyst hvilken betydning kunderne tillægger de forskellige ydelser hos RCI. Det betyder, at vi udfra denne meningsmåling entydigt kan se hvilke ydelser, der vigtigst for kunderne.

### 1.3 Metode.

Denne meningsmåling er en del af en større europæisk ICL kundemeningsmåling. Det betyder, at selve spørgeteknikken og en stor del af spørgsmålene har været defineret af ICL. Udover spørgsmål som var obligatoriske i ICL's spørgeskema, har JAK/BLA bidraget med spørgsmål omkring teknisk service, og der er medtaget spørgsmål fra tidligere kundemeningsmålinger.

Vi har spurgt kunder med HW servicekontrakt om, hvor tilfredse de er med udvalgte ydelser/udstyr fra RCI, og hvor vigtigt det er for dem at ydelserne/udstyret fungerer.

Der er brugt følgende skalaer til besvarelserne:

| Tilfredshed             | Vigtighed             |
|-------------------------|-----------------------|
| 1 fuldstændig utilfreds | 1 uden betydning      |
| 2 meget utilfreds       | 2                     |
| 3                       | 3 ikke særlig vigtigt |
| 4                       | 4                     |
| 5 noget utilfreds       | 5 middel              |
| 6 akkurat tilfreds      | 6                     |
| 7                       | 7                     |
| 8                       | 8 meget vigtigt       |
| 9 meget tilfreds        | 9                     |
| 10 helt tilfreds        | 10 højeste betydning  |

Skalaerne er anvendt for at afklare, om der er balance mellem kundernes tilfredshed med RCI's ydelser, og den betydning kunderne tillægger de enkelte ydelser.

#### 1.4 Fortolkning.

Det er naturligvis af stor betydning, hvor på skalaen RCI befinder sig, men det er også væsentligt at se på forskellen mellem tilfredshed og vigtighed.

Forskellen skal fortolkes som følger:

Tilfredshed større end vigtighed = mulig overinvestering

Vigtighed større end tilfredshed:

|                   |                       |
|-------------------|-----------------------|
| 0 =< forskel =< 1 | = tilfredsstillende   |
| 1 < forskel =< 2  | = grund til bekymring |
| 2 < forskel       | = RCI er meget sårbar |

I rapporten er enhver forskel, som er større end 1 omtalt som kritisk for RCI.

## 1.5 Dataindsamling.

Spørgeskemaet er udsendt til:

|                              |      |
|------------------------------|------|
| Population                   | 464  |
| Retur med forkert adresse    | 3    |
| Er ikke kunde hos RCI        | 33 * |
| Nægter/afbrudt interview     | 81   |
| Gennemførte telefoninterview | 159  |
| Returnerede spørgeskemaer    | 76   |

\*) kan også skyldes, at de har meget lidt udstyr fra RCI.

Dvs. at vi har haft kontakt med 316 kunder ud af 428 mulige.

Det giver en gennemførelsesprocent på 73. Det er meget tilfredsstillende.

## 1.6 Besvarelsernes fordeling.

Besvarelserne fordeler sig som følger:

Tabel 1. Geografisk.

|                   |     |
|-------------------|-----|
| Øst for Storebælt | 125 |
| Vest -            | 108 |
| Ukendt            | 2   |
| -----             |     |
| Ialt              | 235 |

Tabel 2. Sektor.

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Kommune/amt     | 70  |
| Stat            | 44  |
| Bibliotek       | 7   |
| Interesseorgan. | 17  |
| Privat          | 86  |
| Andet           | 11  |
| -----           |     |
| Ialt            | 235 |

Tabel 3. Udstyr.

|         |     |
|---------|-----|
| ICL     | 20  |
| RCI     | 194 |
| RCI/ICL | 16  |
| Ukendt  | 5   |
| -----   |     |
| Ialt    | 235 |

Tabel 4. Hvor længe de har været kunde

|                 |     |
|-----------------|-----|
| Mindre end 1 år | 5   |
| Mindre end 3 år | 32  |
| Mere end 3 år   | 197 |
| -----           |     |
| Ialt            | 235 |

## 2. Resume.

Der er stillet spørgsmål indenfor følgende områder:

1. Service behov
2. Hardware service
3. Software support
4. Installation
5. Produkt kvalitet/driftsikkerhed
6. Levering og administration
7. Systemafdelingen
8. Uddannelse
9. Salg/marketing
10. Dataline

Generelt viser undersøgelsens resultater, at RCI er et stykke vej fra at levere det, kunderne vil have.

Det er kendetegnende for vores kunder at en stor del af de områder, der har størst betydning for dem, er de områder, hvor de er mindst tilfredse, og det er kritisk for RCI.

Vi dækker kundernes servicebehov, med de ordninger vi tilbyder, men kunderne er ikke tilfredse med den måde ordningerne fungerer på. Der er problemer med adgang til servicedesken.

Indenfor Hardware service lever vi generelt ikke op til kundernes forventninger, men der er dog områder, hvor der er overensstemmelse mellem kundens vurdering af os og den betydning de tillægger hardware service.

Software support er det område hos RCI, som kunderne er mindst tilfredse med, samtidig med at de tillægger vores ydelser på området meget stor betydning. Vi er meget sårbare indenfor SW support, idet forskellen mellem kundernes tilfredshed og ydelsernes vigtighed er kritisk over hele linien.

Installationsfasen er en fase hvor det er afgørende, at vi forbedrer vores performance. Kunder giver udtryk for, at der er en meget stor forskel mellem det de forventer af os, og vores evne til at få installationsfasen til at forløbe tilfredsstillende.

Produkt kvalitet og produkternes driftsikkerhed, er det område, hvor kunderne er mest tilfredse med os, men samtidig vurderer de det som så betydningsfuldt, at der trods tilfredsheden opstår et gab mellem det de forventer og det vi leverer.

Levering og administration, her er det vores evne til at koordinere levering og installation af udstyr med software og dokumentation, der ikke fungerer tilfredstillende.

Systemafdelingens konsulenter er svære at få fat i, ifølge kunderne, og det er de utilfredse med. Når kunderne endelig får kontakt med en systemkonsulent, stiger tilfredsheden. Det sammen gør den betydning kunderne tillægger systemkonsulenternes arbejde, så også her er der en kritisk afstand mellem det kunderne forventer og det de får.

Uddannelsesafdelingen klarer sig fint i meningsmålingen. Der er ikke noget kritisk gab mellem kundernes tilfredshed og den betydning de tillægger uddannelse. Der er afgjort plads til flere kursister, uden at det går ud over kvaliteten af undervisningen.

Salg/marketing, her er der primært stillet spørgsmål vedr. sælgerne, og kunderne er ikke tilfredse med sælgernes evne til at foreslå effektive løsninger, og de mener heller ikke, at sælgerne ved nok om det udstyr de sælger. Kunderne er heller ikke tilfredse med presalekonsulenternes evne til at omsætte behov til effektive løsninger. Derudover er vores tilbudsmateriale ikke godt nok.

Dataline er den afdeling, hvor der er mest balance mellem kundernes tilfredshed, og den betydning de tillægger udbud og levering af datamedier. Som det gælder for kursusafdelingen er der også her plads til flere kunder, uden at det behøver at gå ud over performance.

## 2.1 Kundemeningsmåling 1990.

Eftersom bedømmelsesskalaen på vores kundemeningsmåling sidste år var forskellig fra den vi bruger i år, er det ikke muligt at sammenligne talværdierne. Derudover er spørgsmålene stillet på en anden måde, og det gør det vanskeligt at sammenligne.

I 1990 havde vi følgende stærke sider:

Systemkonsulenter generelt

Uddannelse

Teknisk service

Hardware



I 1991 må vi definere vores stærke sider, som der hvor kundernes tilfredshed er i overensstemmelse med den betydning de tillægger ydelsen:

Uddannelse

Datamedier

Derudover er der enkelte områder indenfor de fleste hovedområder, hvor kundernes tilfredshed matcher vigtighed.

## 2.2 Konklusion.

Konklusionen af undersøgelsen er, at kunderne prioriterer kvaliteten af og udstyrets driftsikkerhed højst, og derefter de forskellige serviceydelser. Dvs. at de områder, hvor der er overensstemmelse mellem tilfredshed og vigtighed, har ydelserne ikke så stor betydning for kunden.

Tabel 5 viser, hvad der er vigtigst for kunderne og hvad de er mest tilfredse med. Der er ikke taget hensyn til forskellen mellem tilfredshed og vigtighed indenfor de enkelte områder.

Tabel 5 Prioriteret liste

| Vigtigste områder                            | rangordning efter tilfredshed |
|--|-------------------------------|
| 1. Produkt kvalitet .....<br>/driftsikkerhed | 1                             |
| 2. Hardware service .....                    | 3                             |
| 3. Installation .....                        | 6                             |
| 4. Salg/marketing .....                      | 8                             |
| 5. SW support .....                          | 10                            |
| 6. Systemafdelingen .....                    | 9                             |
| 7. Servicebehov .....                        | 5                             |
| 8. Levering og administration .              | 7                             |
| 9. Datamedier .....                          | 2                             |
| 10. Uddannelse .....                         | 4                             |

Tabel 5 viser, at produkternes kvalitet/driftsikkerhed er det kunderne finder vigtigst og samtidig er mest tilfredse med, i forhold til de øvrige områder.

Der er også rimelig overensstemmelse mellem rangordningen mellem vigtighed og tilfredshed for områderne hardware service og levering og administration.

Dataline og uddannelse er de mindst vigtige områder for kunderne, men når man ser på listen, skal det tages i betragtning, at kunderne ikke er blevet bedt om at prioritere de forskellige områder i forhold til hinanden.

Tabel 5 er således vejledende, og er ikke udtryk for kundernes eksakte prioritering.

Det vigtigste er, at RCI fokuserer på at øge kundernes tilfredshed lige præcis der, hvor der er en kritisk forskel mellem ydelsens betydning og kundens tilfredshed.

Der er to spørgsmål i meningsmålingen, som ikke kan henføres til een afdeling.

1. RCI's evne til at yde rådgivning om edb- strategi.
2. RCI generelt.

Strategisk rådgivning.

Kunderne er akkurat tilfredse med RCI's evne til at yde strategisk rådgivning. Det betyder, at det er et af de områder, hvor vi får den dårligste bedømmelse, i gennemsnit får vi 6,2 på tilfredshedsskalaen. Samtidig siger kunderne, at strategisk rådgivning er meget vigtig for dem, i gennemsnit 7,9 på skalaen for vigtighed. Det giver en kritisk forskel for den rådgivning vi giver/ikke giver og det kunderne vil have.

Der er hos RCI ikke noget koncept for, hvordan vi skal yde strategisk rådgivning til vores kunder. Det er på trods af, at kunderne i meningsmålingen 1989 gav udtryk for at de gerne vil rådgives, også på længere sigt end det næste salg.

Kunder fra den private sektor og staten er mindst tilfredse med vores rådgivning.

RCI generelt.

Efter at kunderne havde besvaret tilfredshed/vigtighed for de enkelte områder de har været i kontakt med hos RCI, fik de mulighed for at bedømme RCI generelt.

Det vil sige, at den enkelte kunde har foretaget sin egen vægtning af RCI's ydelser, og derefter bedømt os generelt.

I gennemsnit får vi 7,4, hvilket er noget over akkurat tilfreds. Den eneste sektor, der afviger fra gennemsnittet, er den private, som er mindre tilfreds end gennemsnittet.

## 2.2 Fremtidige kundemeningsmålinger

Forudsætningen for , at vi gennemfører flere kundemeningsmålinger er, at vi allerede i indeværende år engagerer os i at forbedre de områder, som langt fra lever op til kundernes forventninger. Hvis det ikke sker, vil kunderne opleve, at den tid de bruger på spørgeskemaet er spild af tid, og samtidig signalerer vi ligegyldighed overfor kunden. På længere sigt taber vi omsætning på den konto.

Resultaterne af en meningsmåling er et strategisk og operationelt værktøj, som gør det muligt for RCI at overvåge sin egen performance med et interval på 12 måneder. Sammenholder vi det med detaljeringsgraden af spørgeskemaet i år, så har vi alle muligheder for at se, hvor vi skal sætte ind og forbedre os.

Når vi skal bruge kundemeningsmålingen strategisk, er det nødvendigt, at vi sætter system i selve gennemførelsen af samme.

På baggrund af vores erfaringer med denne undersøgelse, skal vi tage beslutninger for meningsmåling 1992 indenfor følgende områder:

1. Valg af spørgeskema/spørgeteknik.
2. Valg af kundegruppe.
3. Den praktiske gennemførelse.

Valg af spørgeskema/spørgeteknik.

Det er en fordel for os og vores kunder, hvis vi lægger os fast på en bestemt spørgeteknik i minimum tre år. Dels fordi kunderne lærer skemaet at kende, hvilket gør det lettere for dem at udfylde det, men også fordi det gør det muligt for RCI at overvåge sig selv, således at der kan drages sammenligninger fra år til år.

Jeg anbefaler derfor , at vi benytter samme spørgeteknik i de førstkomende meningsmålinger.

Valg af kundegruppe.

I år har vi udsendt et meget omfattende spørgeskema til alle kunder med en HW servicekontrakt, uanset om servicekontrakten omfatter 1 stk laserprinter eller en konfiguration til 5 mill. kr. Det har medført, at en stor del af kunderne har fået stillet spørgsmål, som de opfattede som irrelevante for deres kontakt med RCI.

Fremover skal vi være mere selektive, når vi vælger kundegrupper til meningsmålinger. Alternativt kan vi udover at stille nogle kernespørgsmål til alle kunder, differentiere spørgsmålene efter en endnu ikke fastlagt segmentering af vores kunder.

Den praktiske gennemførelse.

Det skal køre på skinner, og det har denne meningsmåling ikke gjort.

Det blev meget sent besluttet, om RCI selv skulle gennemføre undersøgelsen, eller om ICL skulle stå for det praktiske. Det gav nogle forsinkelser undervejs.

Marketing var blevet lovet trainees til at gennemføre telefoninterviews, men de var ikke til rådighed, da interviewene skulle gennemføres.

Adresser med attentionpersoner blev leveret af CS, og det samme med opfølgingslister.

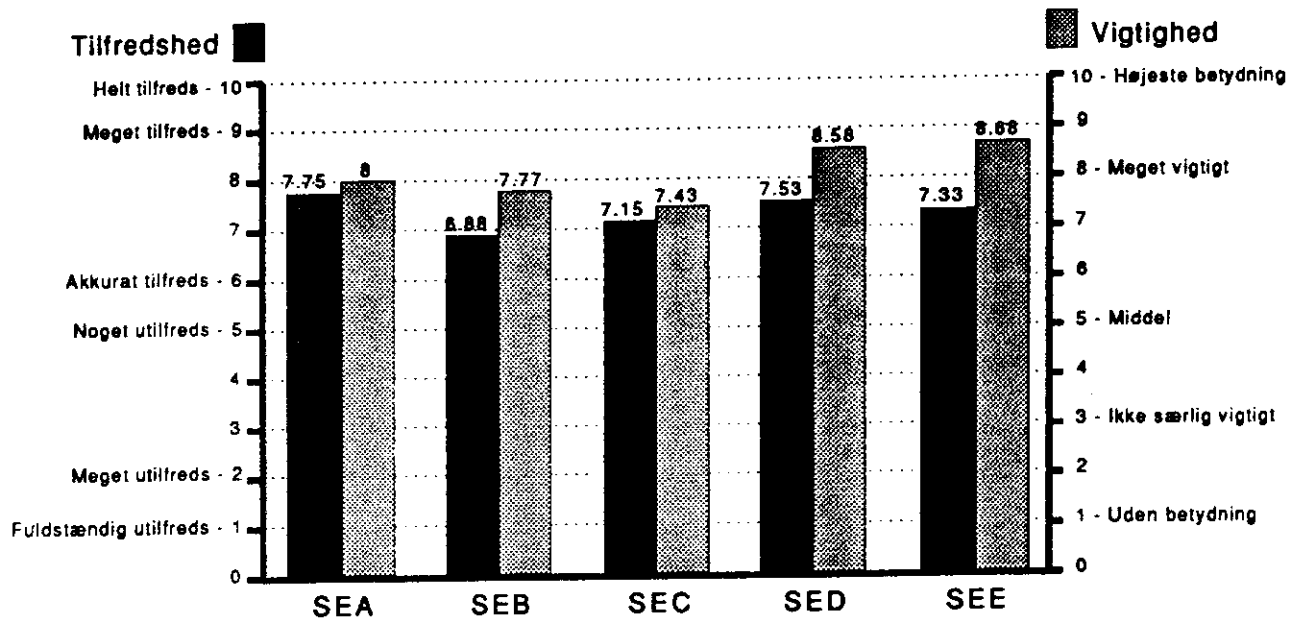
På en del labels fremgik det, at kontaktpersonen var skrevet på efter, at labels var udskrevet fra databasen. Det er både uhensigtsmæssigt og spild af tid. Begrundelsen skulle være at man ofte har bogholderiet som attention i adressekartoteket, men ikke den person, som varetager kontakten med RCI mht. udstyr/serviceydelser.

På opfølgingslisterne var telefonnummeret også i en del tilfælde skrevet på en kopi af labels, som RCI vest for Storebælt ikke kunne levere i alfabetisk orden.

Det er ikke særlig effektivt, og det kan ikke være et problem at have en database med flere attention personer og telefonnummer på en gang.

Det bør rettes, så udskrivning af labels og opfølgingslister fremover fungerer.

# Fig. 3.1 A Service behov



## Spørgsmål

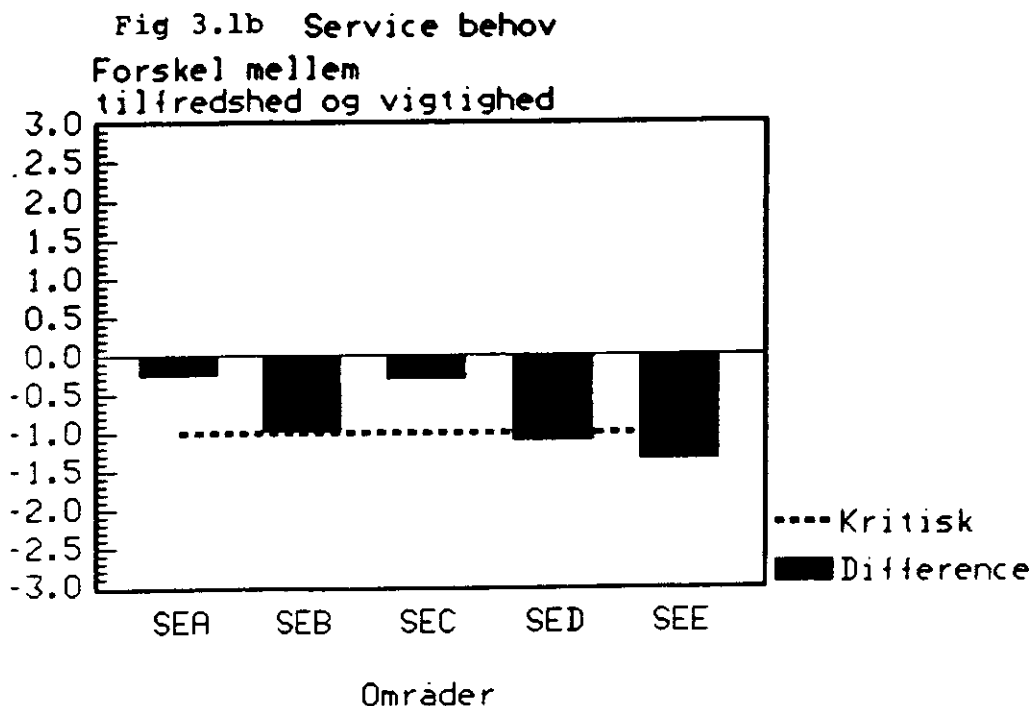
SEA: Udbuddet af serviceordninger for HW

SEB: Udbuddet af serviceordninger for SW

SEC: Udbuddet af ordninger vedr. installationservice

SED: Servicedeskens modtagelse af Deres fejlmelding

SEE: Tilbage melding fra servicedesk/tekniker om behandling af Deres fejlmelding



### Service behov.

RCI's kunder er stort set tilfredse med det udbud af serviceordninger, de har adgang til. Dvs. at på papiret får kunderne deres behov dækket.

Når kunderne får brug for de serviceydelser, som de har tegnet kontrakt på, får de ikke den service de forventer/vil have. Ovenstående figur viser forskellen mellem kundernes tilfredshed og den betydning de tillægger den enkelte ydelse.

Der er to områder, hvor der er en kritisk forskel mellem kundernes tilfredshed med vore ydelser og den betydning de tillægger den enkelte ydelse.

1. Servicedeskens modtagelse af fejlmelding.
2. Tilbage melding fra servicedesk om behandling af fejlmelding.

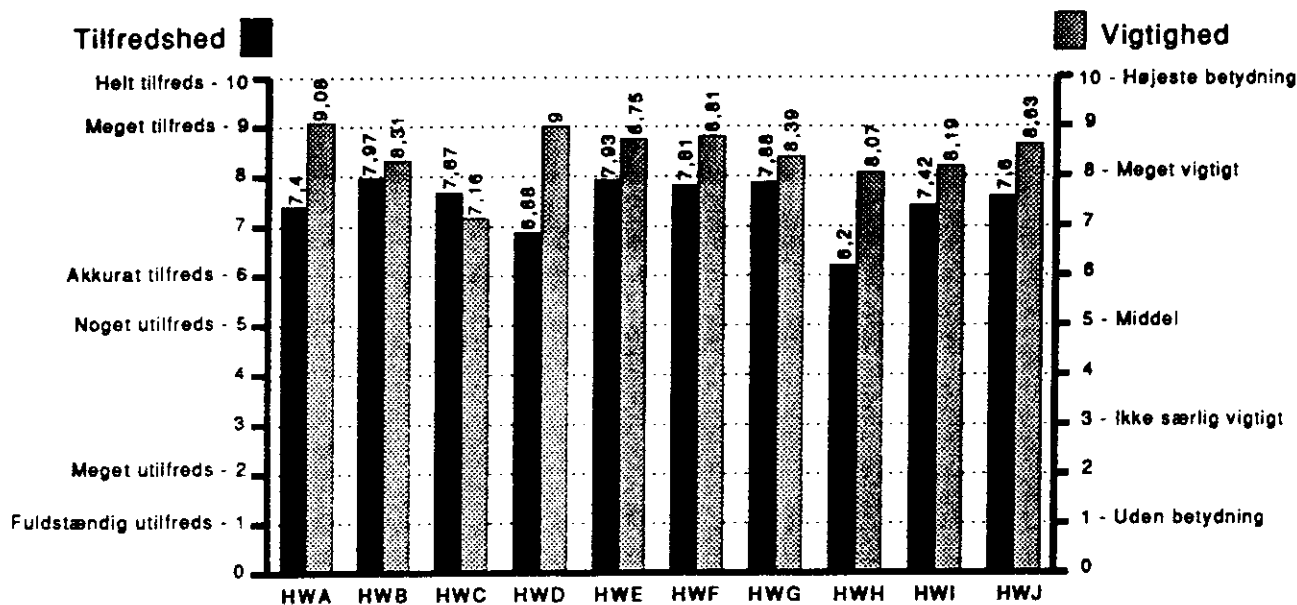
Kunder vest for Storebælt er et point mere tilfredse med tilbage melding om behandling af fejlmelding, ellers er der ingen forskel geografisk.

For at modtagelse og behandling af en fejlmelding fungerer, skal følgende være opfyldt i servicedesken:

1. Nem adgang telefonisk til servicedesk
2. Godt kendskab til RCI's produkter
3. Besked til kunden om hvornår han bliver kontaktet af tekniker
4. Kunder skal informeres om behandling af fejlmelding, hvis vi ikke umiddelbart har tekniker til løsning af problem.

Kunderne er ikke direkte utilfredse med servicedesken, men de tillægger det stor betydning, at vi modtager og løbende informerer om behandling af deres fejlmelding.

## Fig. 3.2 A Hardware Service



### Spørgsmål

HWA: Tilkaldetiden ved servicekontrakt SK1

HWB: Tilkaldetiden ved servicekontrakt SK2

HWC: Tilkaldetiden ved servicekontrakt SK3

HWD: Tilkaldetiden ved servicekontrakt ICL

HWE: Reparationstiden

HWF: Teknikerens evne til at løse problemet 1. gang

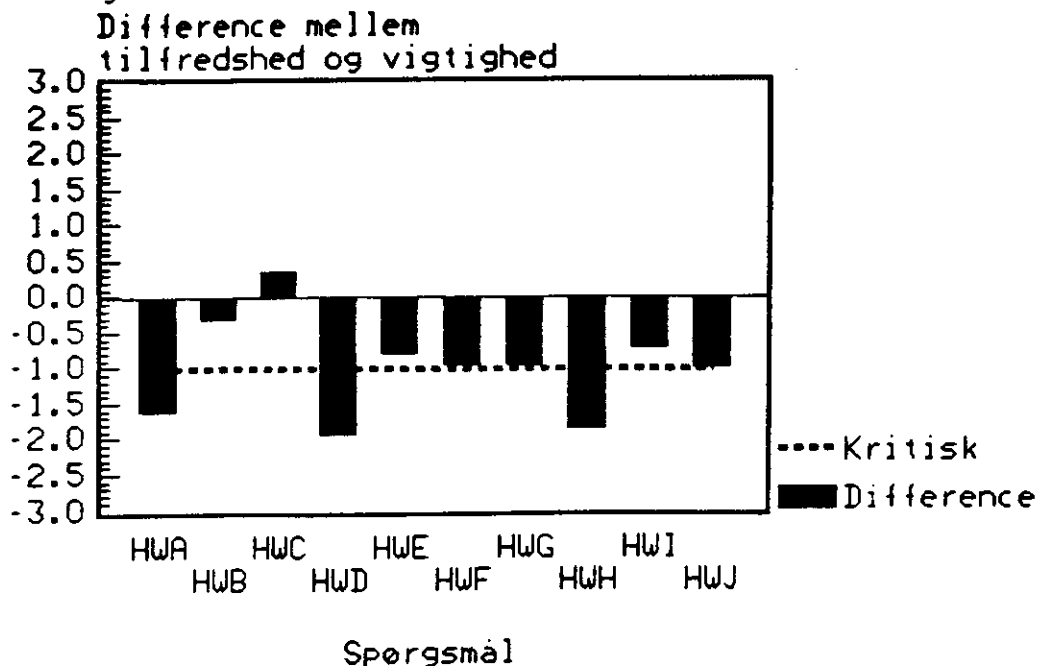
HWG: Teknikerens evne til at yde den rådgivning De har brug for

HWH: Reparationstiden på værkstedet (fra indlevering til returnering)

HWI: Værkstedets evne til at løse et problem 1. gang

HWJ: HW service generelt

Fig 3.2b Hardware service



### Hardware service.

Indenfor hardware service er der tre områder, hvor gabet mellem kundernes tilfredshed og ydelsernes betydning for kunderne, er så stort at det må betegnes som kritisk.

1. Tilkaldetiden ved SK1, 2/4 timers tilkaldetid.
2. Tilkaldetiden ved servicekontrakt ICL.
3. Reparationstiden på værkstedet.

#### Tilkaldetid/skl.

Det ses af figur 2a, at vigtigheden af tilkaldetiden falder når tilkaldetiden øges (den i kontrakten). Når der samtidig er en kritisk forskel mellem tilfredshed og betydning for servicekontrakt skl, må det betyde, at RCI ikke overholder de tidsfrister, som står i servicekontrakten.

Den eneste grund til at kunderne tegner en servicekontrakt med 4 timers tilkaldetid er, at udstyret er så vitalt for kunden at evt. nedbrud i systemet tidsmæssigt skal begrænses mest muligt.

For kunden er det meget enkelt at måle om RCI opfylder de kontraktlige forpligtelser mht. tilkaldetid, og den eneste måde vi kan øge kundernes tilfredshed på, er ved at være hos kunden indenfor 4 timer. Det er meget vigtigt for kunden. Kunder vest for Storebælt er i gennemsnit mere end 1 point mere tilfredse med skl.

#### Tilkaldetid /ICL kontrakt.

Kunder der har en ICL servicekontrakt er de mindst tilfredse, hvad angår tilkaldetiden. Der er en forskel på mere end 2 mellem tilfredshed og vigtighed. Det betyder, at RCI er meget sårbar overfor konkurrenter, når det gælder ICL kunder.



Reparationstiden på værksted.

Den tid der går fra indlevering af udstyr til værkstedet, til kunden har det igen, er et af RCI's svage områder. Kunderne er kun lige akkurat tilfredse og der er en forskel på næsten 2 mellem tilfredshed og den betydning kunden tillægger reparationstiden.

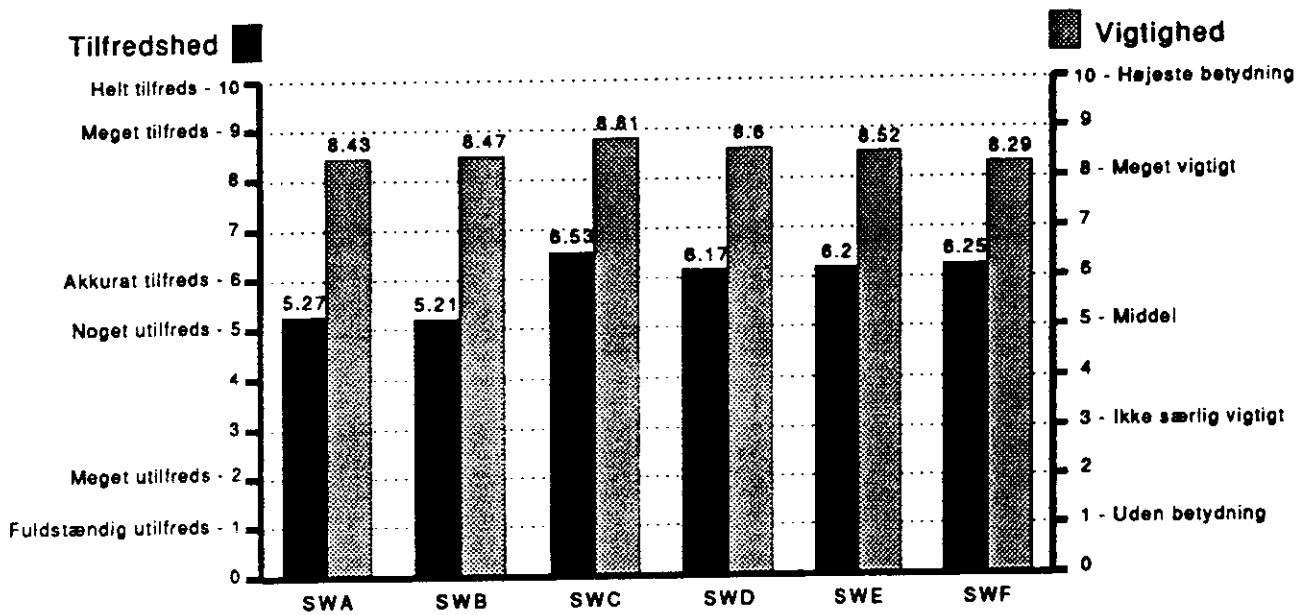
Hardware service generelt

Kunderne ser naturligt nok meget kritisk på den hardware service vi yder. Resultatet af meningsmålingen viser, at RCI ikke yder den service, som kunderne vil have. Vi kommer ikke til tiden, og vi er for længe om at returnere fra værkstedet.

Udover de tre områder, der er fremhævet, skal det bemærkes, at der for stort set hele vores hardware service er et misforhold mellem kundernes tilfredshed og den betydning hardware service har for dem.

Der er to klare undtagelser, servicekontrakter med fra 1 dag til 3 dages tilkaldetid. Dem opfylder vi på en måde, som passer med den betydning kunden tillægger dem. Der er måske tale om overinvestering fra RCI's side mht performance på 3 dages tilkaldetid.

# Fig. 3.3 A SW support



## Spørgsmål

SWA: Tilgængeligheden til SW-support i supportcentret

SWB: Tiden det tager at løse Deres SW problem

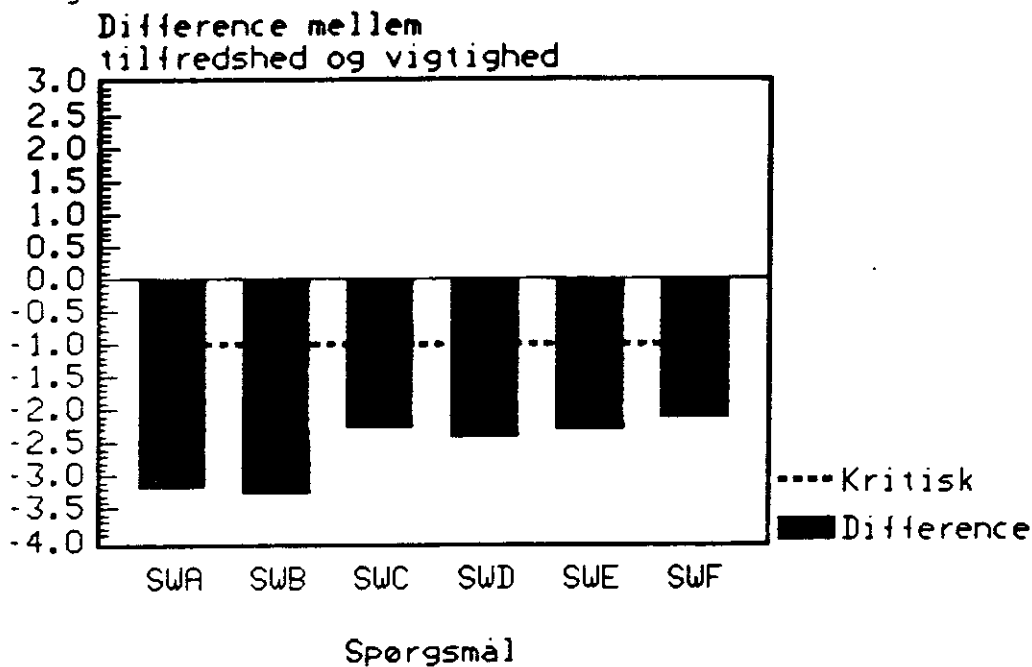
SWC: Kvaliteten af løsningen på Deres SW problem

SWD: Supportkonsulentens evne til at løse problemet 1. gang

SWE: Supportcentrets evne til at yde den rådgivning De har brug for

SWF: SW-support generelt

Fig 3.3b Software support



### Software support.

Software support er uden tvivl RCI's svageste område. Af fig 3a ses det, at det er her, at vi får den laveste score på tilfredshedsaksen, også i forhold til hele meningsmålingen. I gennemsnit for SW support ligger vi mellem noget utilfreds og akkurat tilfreds.

Samtidig viser kunderne, at det er indenfor SW support, at RCI skal gøre en meget stor ekstra indsats, når vi skal yde en support som er i overensstemmelse med kundernes forventninger. For kunderne er SW support meget vigtig.

Problemerne med SW support begynder allerede, når kunderne har behov for at kontakte RCI, dvs tilgængeligheden til supportcentret. De kan ikke komme i kontakt med os. Gabet mellem tilfredshed og vigtighed er så stort, at vi må fortolke som, at kunden hellere ville ringe til et hvilket som helst andet sted end RCI, når de har software problemer. Hvis de havde mulighed for det. Og det er netop problemet med RCI's support. Vores performance ligger langt under det kunderne vil have, både mht. tiden det tager at løse problemerne, kvaliteten af løsningerne og supportcentrets evne til at yde rådgivning.

Vi bliver nødt til at hæve niveauet for vores support, når vi skal øge kundernes tilfredshed, og den er vi nødt til at øge på dette område.

Det gør vi ved først ,

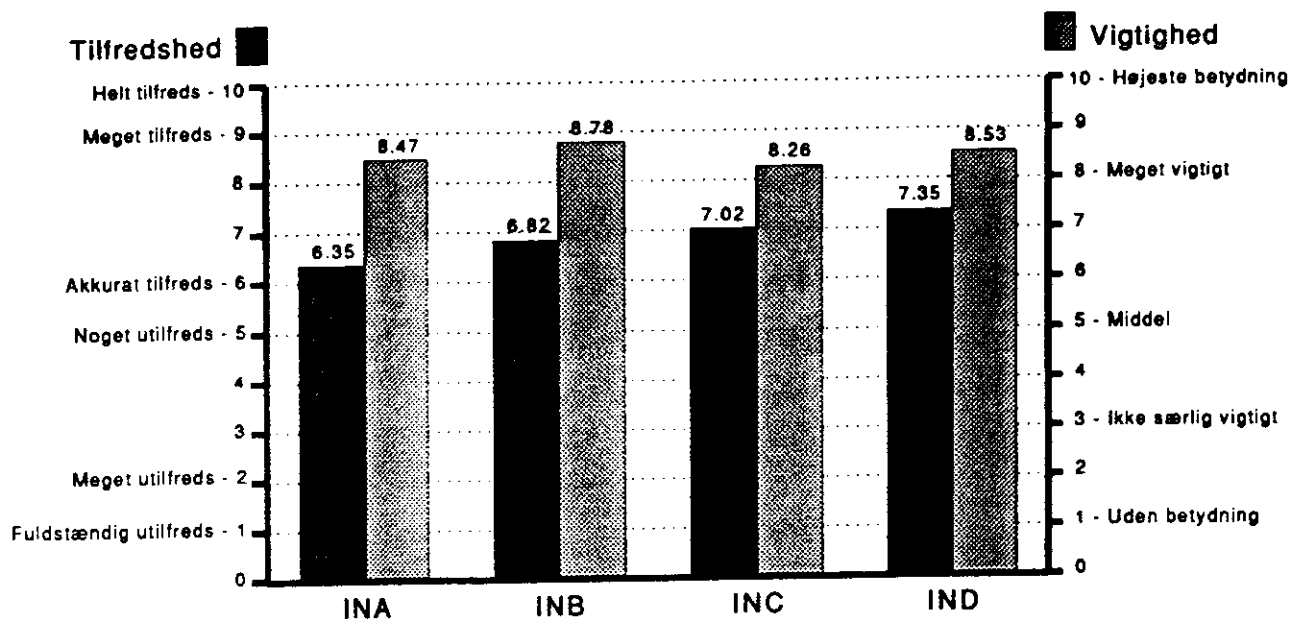
at gøre det lettere for kunderne at komme igennem til supportcentret

dernæst,

at løse problemerne hurtigere og med et bedre resultat.

Derudover skal supportcentret overveje, hvilken rolle centret vil have mht. rådgivning af kunder. Kunderne opfatter rådgivning som meget vigtigt. RCI må finde en tilfredsstillende måde at formidle rådgivning på.

# Fig. 3.4 A Installation



## Spørgsmål

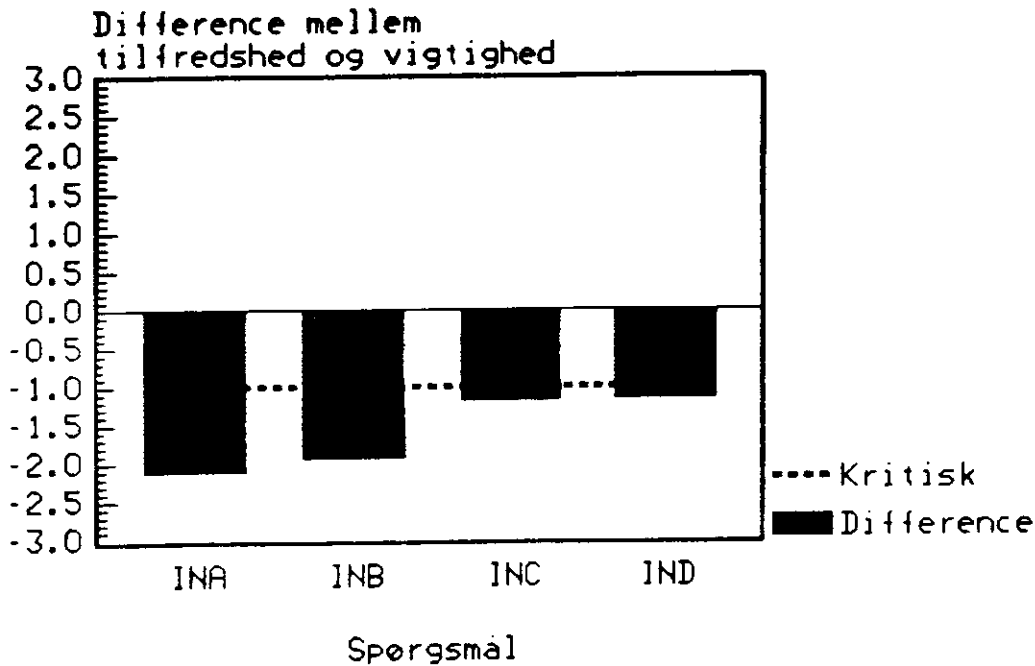
INA: Projektledelsen når vi installerer systemerne

INB: Overholdelse af aftalte tidsfrister

INC: Installationstiden fra vi begynder til vi er færdige

IND: Teknikerens evne til at gennemføre installationen 1. gang

Fig 3.4b Installation



### Installation.

Installationsfasen er den første fase efter at kontrakten er skrevet, hvor vi skal dokumentere, at vi er en professionel og kompetent samarbejdspartner. Derfor er det af afgørende betydning for kundernes opfattelse af os, både nu og senere, at installationsfasen er vellykket. Men vi gør det ikke godt nok. Der er stillet 4 spørgsmål om hvor tilfredse kunderne er med selve installationen at systemer fra RCI.

På fig 4a ses det, at kunderne er lidt mere end akkurat tilfredse med vores arbejde under installationsfasen, men samtidig viser meningsmålingen, at de opfatter denne fase som meget vigtig. Der er således et kritisk gab mellem kundernes tilfredshed og den betydning de tillægger installationsfasen. Fig 4b viser især to områder, hvor vi kikker:

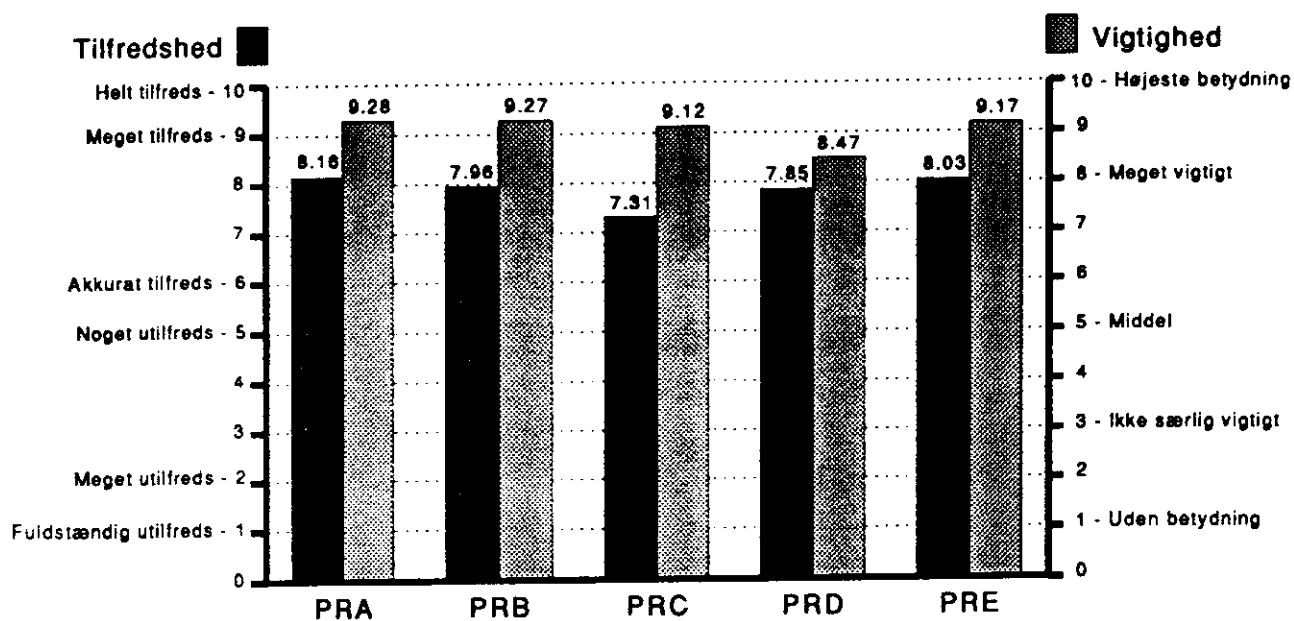
1. RCI's projektledelse lever ikke op til kundernes forventninger.
2. RCI overholder ikke altid tidsfrister.

Det er to vigtige områder, hvor vi skal vise, at vi har kontrol over situationen. Det har vi ikke - ifølge kunderne.

Der er tre områder RCI internt bør undersøge i denne sammenhæng,

Projektledelsen  
Projektmedarbejderne  
De konfigurationer vi sælger

# Fig. 3.5 A Produkt kvalitet



## Spørgsmål

PRA: Hardware

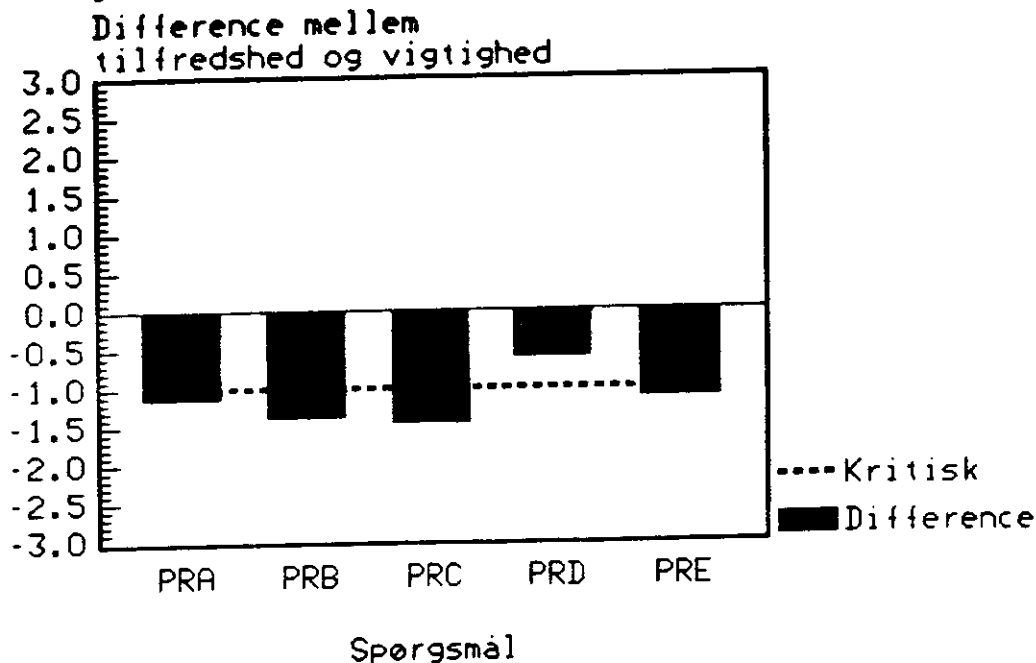
PRB: System software

PRC: Vertikale applikationer

PRD: Andre applikationer

PRE: Systemet generelt

Fig 3.5b Produkt kvalitet



### Produkt kvalitet.

I meningsmålingen er der fokuseret på produkternes driftsikkerhed.

Produkt kvaliteten af det udstyr vi sælger er måske det vigtigste område i meningsmålingen. Kvaliteten, af det udstyr vi sælger, påvirker både installationsfasen og HW/SW support. Dvs. at hvis vi sælger systemer af en høj kvalitet og med en høj driftsikkerhed, så vil installationsfasen forløbe bedre og arbejdsbyrden i SW/HW support begrænses.

Produkternes driftsikkerhed er noget af det kunderne er mest tilfredse med hos RCI. Samtidig sker der det, at kunderne opfatter samme driftsikkerhed, som det vigtigste for dem, sammenlignet med de andre områder i meningsmålingen.

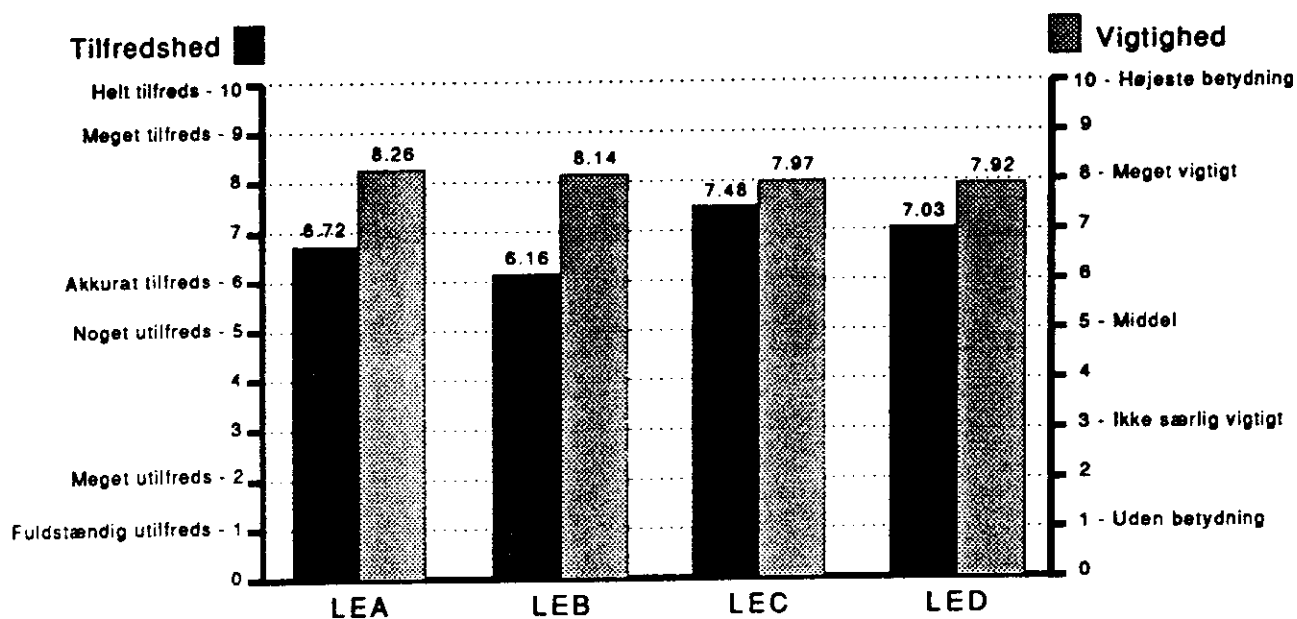
Det betyder, at der på trods af en høj grad af tilfredshed, alligevel opstår et gab mellem tilfredshed og vigtighed, som er kritisk.

Det gælder for hardware, system software, vertikale applikationer og RCI's systemer generelt. Vedr. vertikale applikationer er tilfredsheden hos interesseorganisationer lavere end gennemsnittet. Vores horisontale applikationer fungerer i forhold til kundernes forventninger.

Mht. kvalitet/driftsikkerhed er kunderne relativt mindst tilfredse med de vertikale applikationer, dvs. applikationer, som vi for en dels vedkommende selv har udviklet.



# Fig. 3.6 A Levering og administration



## Spørgsmål

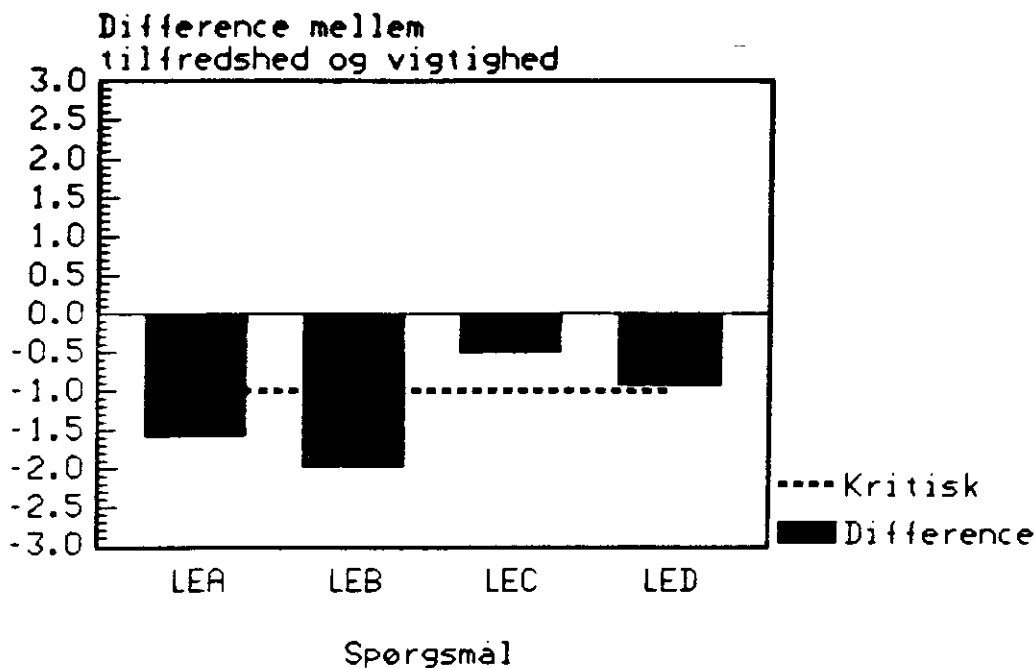
LEA: RCI's koordinering af levering og installation af udstyr, software og dokumentation

LEB: RCI leverer relevant dokumentation som er brugervenlig

LEC: RCI sender forståelige og korrekte fakturarer

LED: RCI's behandling af keditnotasager

### 3.6b Levering og administration



#### Levering og administration.

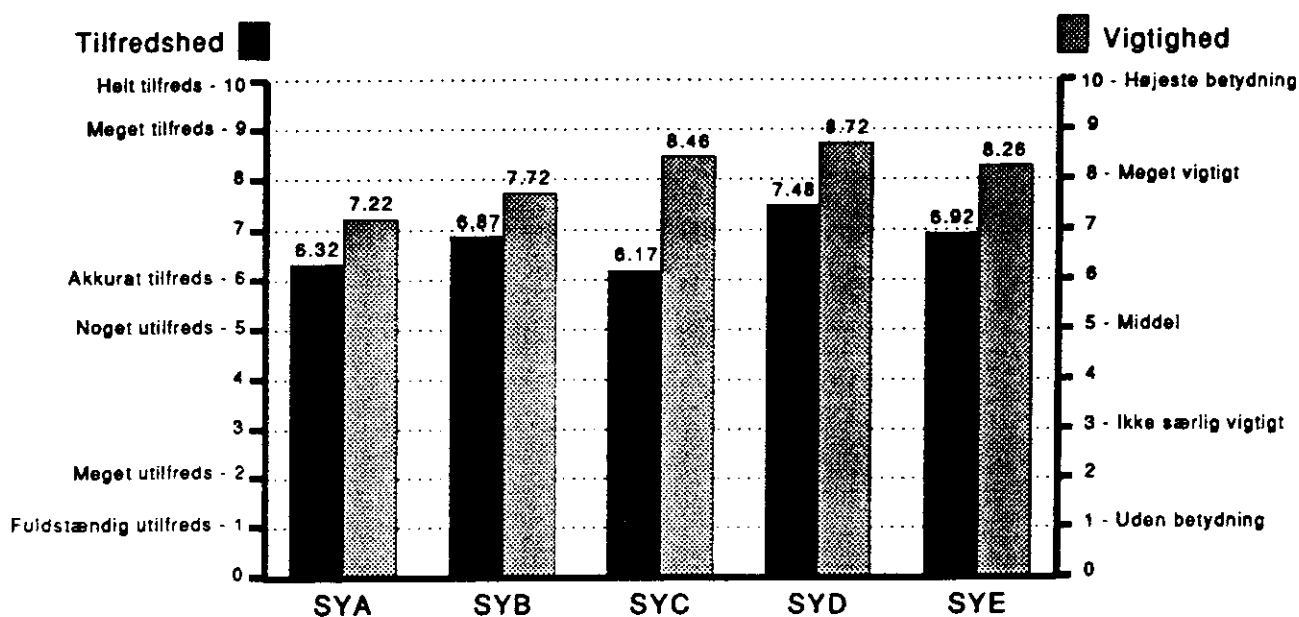
Der er to områder indenfor levering og administration, som RCI ikke gør godt nok, i forhold til den betydning det har for kunden.

1. Koordinering af levering og installation af udstyr, software og dokumentation.
2. Den dokumentation vi leverer.

Koordinering af levering og installation, hænger sammen med selve installationsfasen, og begge steder er der tale om en kritisk forskel mellem tilfredshed og vigtighed. Den dokumentation, som vi leverer, er ikke god nok. Det er ikke ud fra besvarelserne muligt, at præcisere hvad der er forkert, men er den på dansk ?

Både vores fakturaer og vores behandling af kreditnotaer er tilfredsstillende, selvom kreditnotaerne er ligger tæt på den kritiske grænse, se fig. 6b.

## Fig. 3.7 A Systemafdelingen



### Spørgsmål

SYA: RCI informerer løbende om serviceordninger fra systemafd.

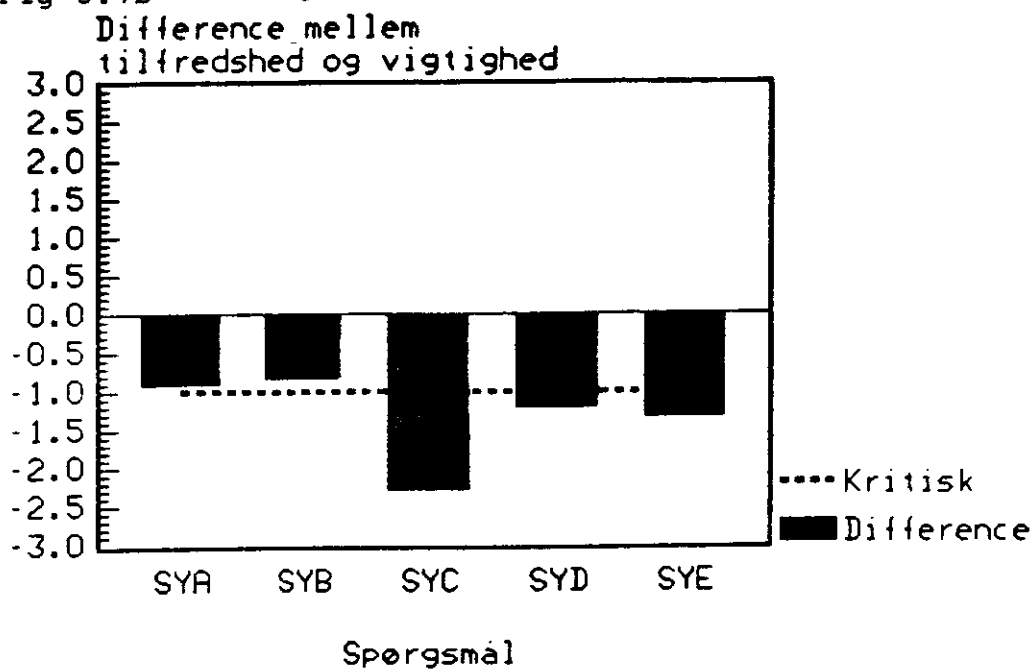
SYB: Systemafdelingen tilbyder de serviceordninger, De har brug for

SYC: Systemkonsulenterne er tilgængelige når De har brug for dem

SYD: Systemafdelingen tilbyder konsulenter og projektledere med de rigtige kvalifikationer

SYE: Systemkonsulenterne som samarbejdspartnere ved SW udvikling og tilretning

Fig 3.7b Systemafdelingen



### Systemafdelingen.

Kunderne er ifølge fig. 7a kun lige akkurat tilfredse med RCI's evne til at informere om serviceordninger fra systemafdelingen, men samtidig har det ikke nogen specielt stor betydning for kunderne.

Det vigtigste for kunderne i relation til systemafdelingen er, at

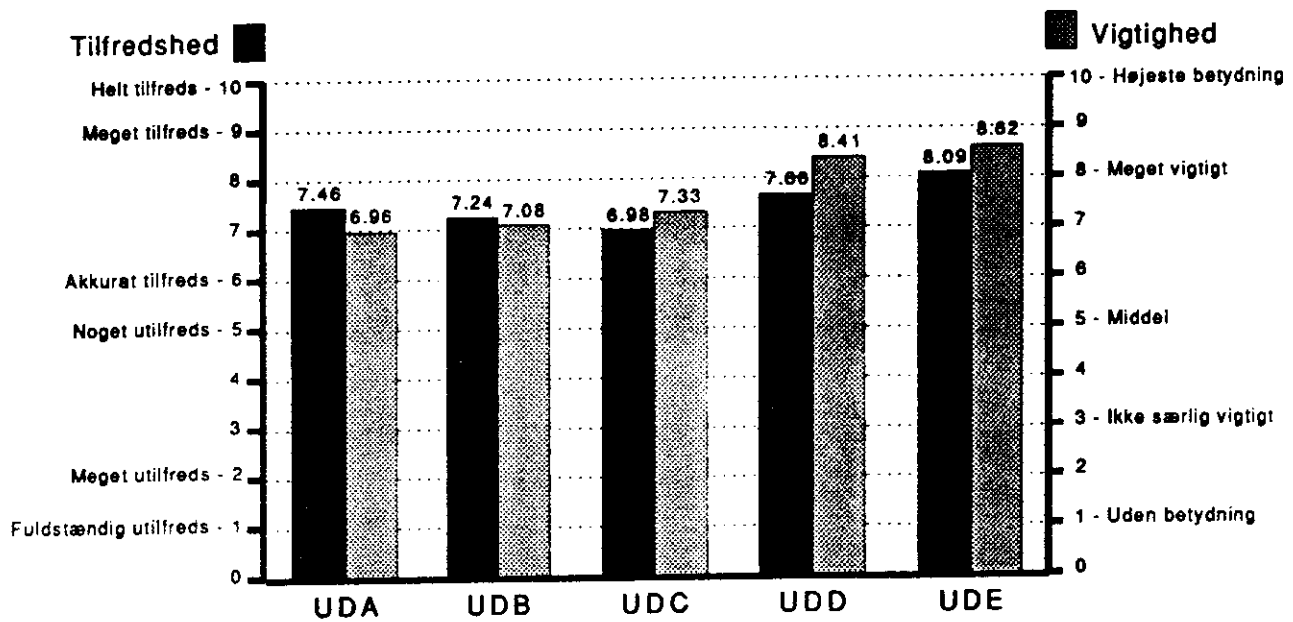
1. Systemkonsulenterne er tilgængelige
2. Konsulenter og projektledere har de rigtige kvalifikationer
3. systemkonsulenterne er gode som samarbejdspartnere

For alle tre områder er der en kritisk forskel mellem tilfredshed og vigtighed. Det er især galt med muligheden for at få kontakt med systemkonsulenterne.

Kunder fra den private sektor er mindre tilfredse end gennemsnittet på dette område.

Når kunderne er kommet igennem til konsulenterne, stiger deres tilfredshed, men det gør betydningen også. Derfor har vi en kritisk forskel på systemkonsulenternes tilgængelighed, kvalifikationer og som samarbejdspartnere.

## Fig. 3.8 A Uddannelse



### Spørgsmål

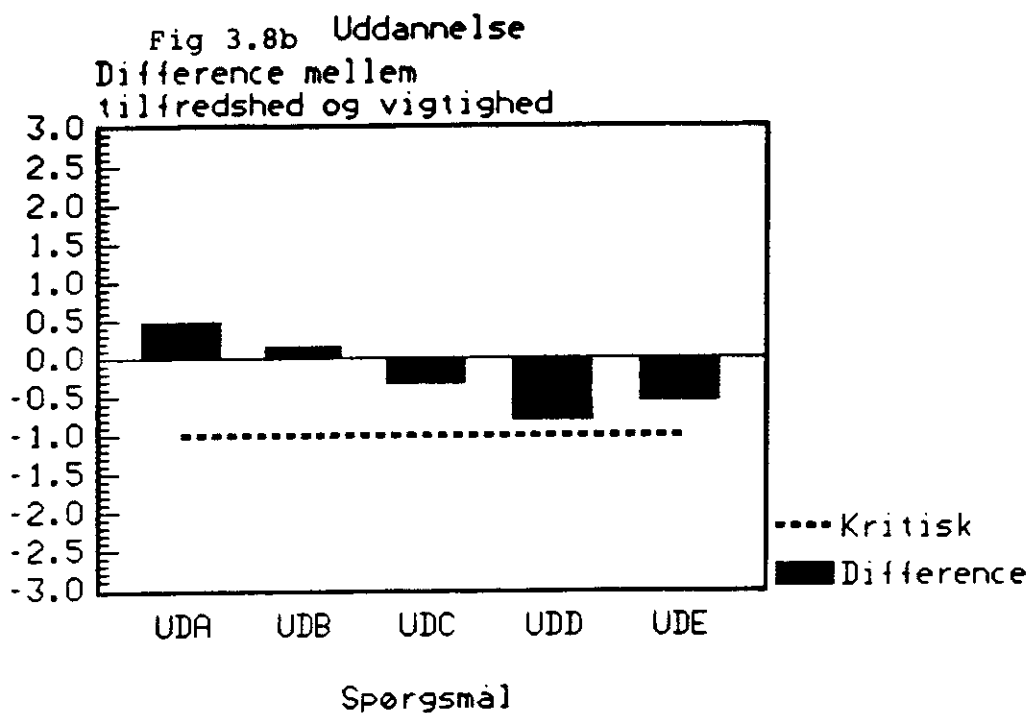
UDA: RCI holder Dem orienteret om kursus udbuddet

UDB: RCI dækker Deres behov for kurser

UDC: RCI sørger for at kurserne er der når De har brug for dem

UDD: RCI's kurser har et indhold og forløb, der svarer til Deres forventninger

UDE: RCI's instruktører har den nødvendige faglige viden og evne til at formidle



#### Uddannelse.

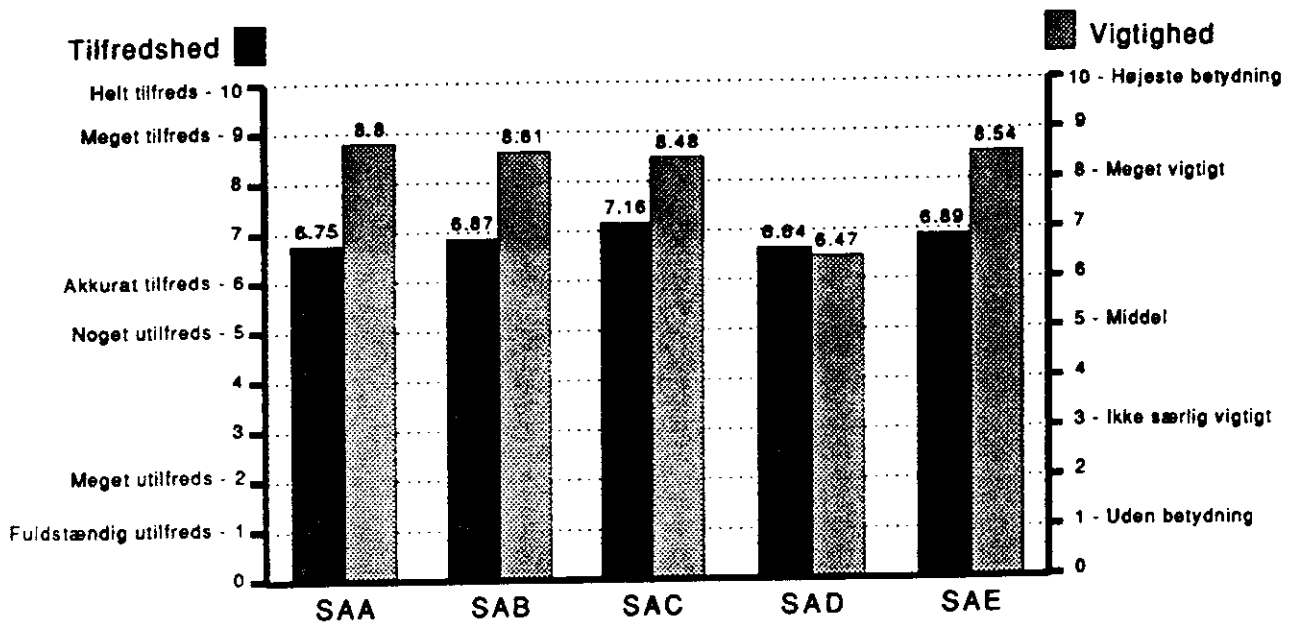
På trods af, at RCI var flere måneder forsinket med udsendelse af kursuskataloget for foråret 1991, er der tale om en overinvestering fra RCI's side, idet kundernes tilfredshed med information om kursusudbud er større end den betydning det har for kunden.

Generelt ligger kursusafdelingen pænt i meningsmålingen, og det ses af fig. 8b, at der ikke er nogen områder med kritiske værdier.

Det vigtigste for kunderne er, se fig 8a, at kurserne har et indhold, der lever op til deres forventninger, og at vi har gode instruktører.

Konklusionen er, at kursusafdelingen sagtens kan bære at få nogle flere kursister, idet vi leverer tilfredsstillende kurser.

## Fig. 3.9 A Salg/marketing



### Spørgsmål

SAA: Salgskonsulentens evne til at foreslå effektive løsninger

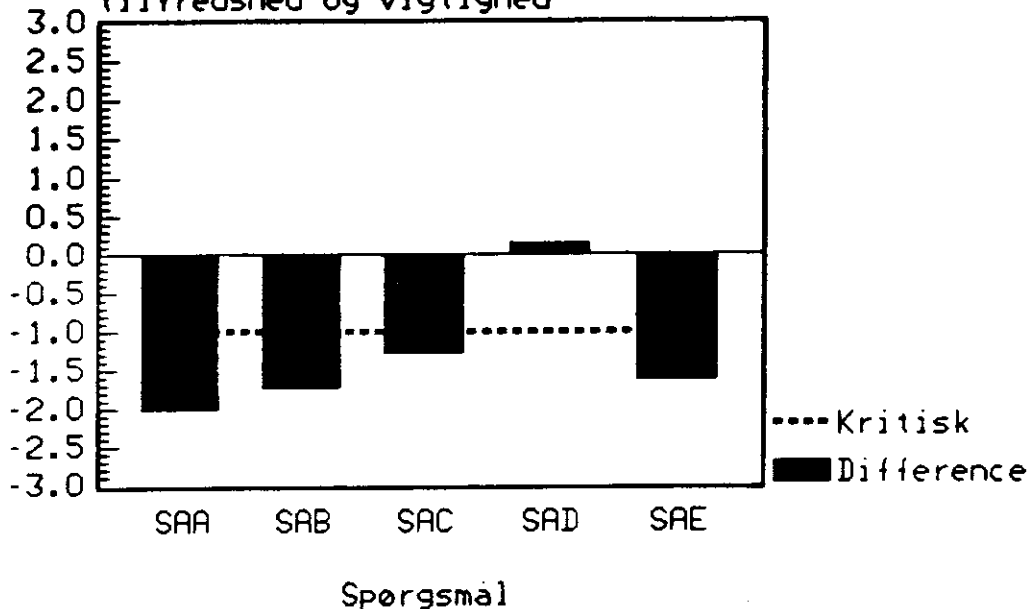
SAB: Salgskonsulentens viden om maskinel og programmel

SAC: RCI's materiale ved tilbudsgivning

SAD: Det antal gange De om året bliver kontaktet af RCI's salgskonsulent (tlf./personligt)

SAE: Presalekonsulenterne forstår at omsætte Deres behov i effektive løsninger

Fig 3.9b Salg/marketing  
 Difference mellem  
 tilfredshed og vigtighed



### Salg / marketing.

Salgskonsulenternes evne til at foreslå effektive løsninger har meget stor betydning for kunden, og det samme er tilfældet med salgskonsulenternes viden om maskinel og programmel.

Men af fig. 9a ses det, at kunderne er kun lige over akkurat tilfredse med salgskonsulenterne på de to områder.

Før salgskonsulenten kan foreslå effektive løsninger, skal han /hun have et godt kendskab til den pågældende virksomhed og større viden om det maskinel/programmel RCI tilbyder.

Hvis salgskonsulenterne sætter sig bedre ind i kundens organisation og forretningsområde, og samtidig øger sin viden om de konfigurationer RCI sælger, er det muligt at øge kundernes tilfredshed på området. Det er nødvendigt, hvis der skal være balance mellem det kunden forventer, og det han får.

RCI's materiale ved tilbudsgivning er også kritisk, hvilket sandsynligvis går på overskueligheden. Den kan der arbejdes med.

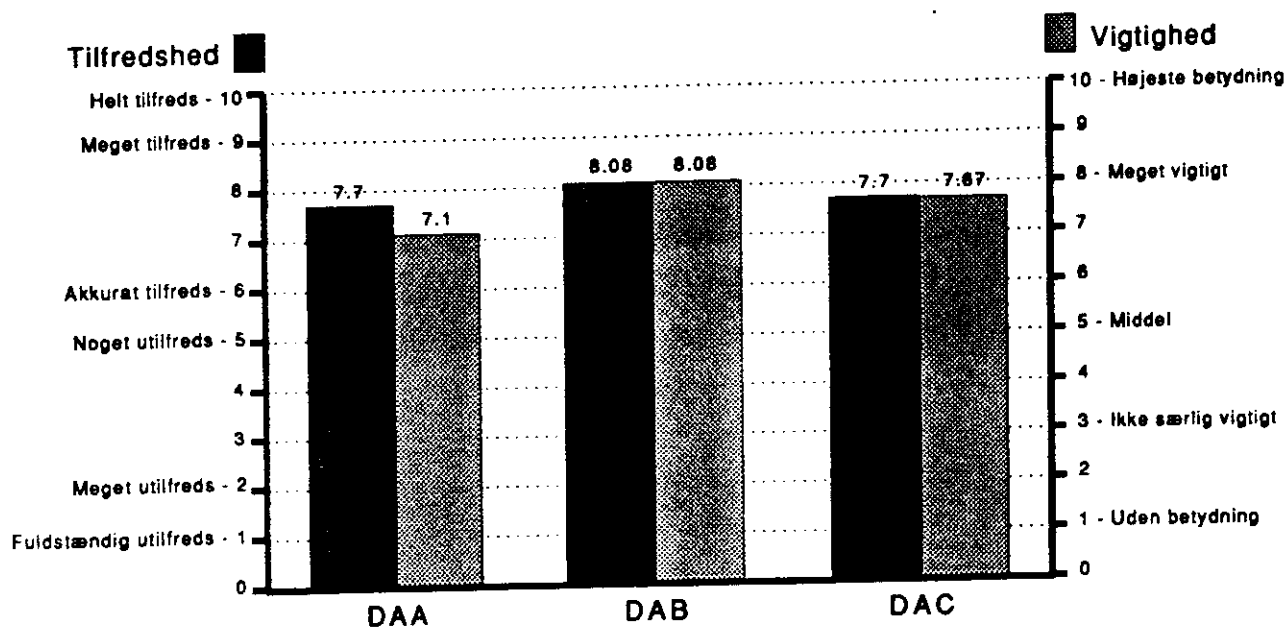
Som gennemsnitsbetragtning er der overensstemmelse mellem det antal gange om året kunderne bliver kontaktet af salgskonsulenterne, og den betydning kunderne tillægger kontakten.

Det er foruroligende, at kunderne ikke mener, at presalekonsulenterne forstår at omsætte behov til effektive løsninger. Presalekonsulenterne er stort set på samme niveau, som salgskonsulenterne. Der burde være en større tilfredshed med presalekonsulenterne på dette område.

Der er ingen forskel geografisk mht. kundernes tilfredshed med salg/marketing.



# Fig. 3.10 A Datamedier (Dataline)



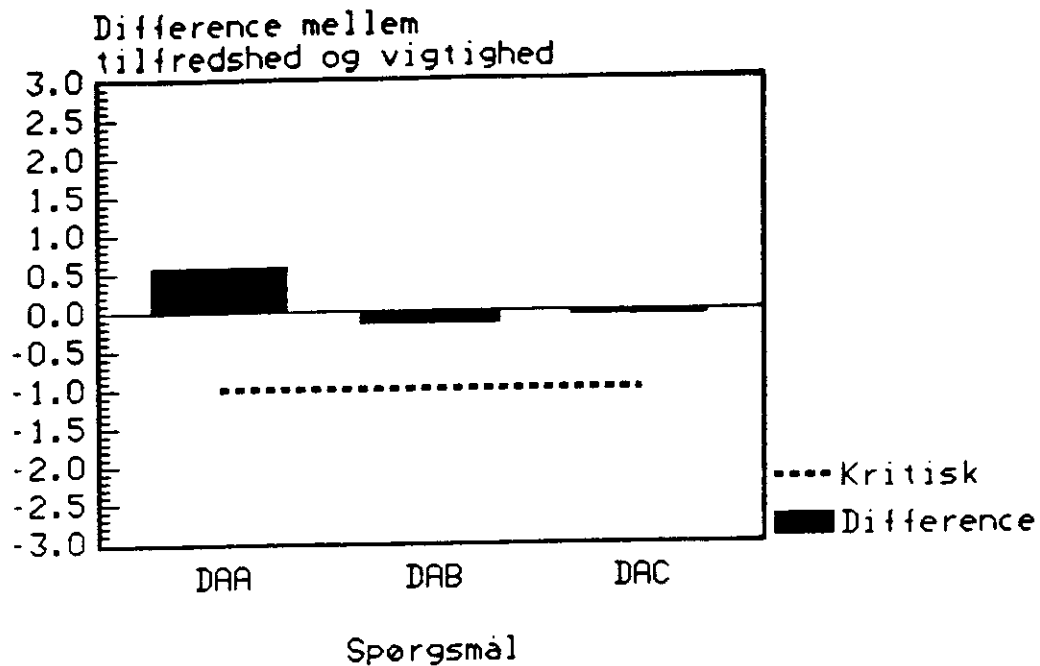
## Spørgsmål

DAA: Udbuddet af produkter fra RC Dataline

DAB: RC Dataline's evne til at levere til aftalt tid

DAC: RC Dataline's evne til at yde den rådgivning De har brug for

Fig 3.10b Datamedier(Dataline)



#### Datamedier.

Der er stillet 3 spørgsmål om, hvor tilfredse kunderne er med Dataline.

Kunderne er tilfredse med udbud , levering og den rådgivning, som dataline giver.

Dataline er det område i meningsmålingen, hvor der er mest balance mellem kundernes tilfredshed og den betydning de tillægger de enkelte ydelser, jvf. fig 10a og 10b.

Der gælder det samme for Dataline som for kursusafdelingen, der er plads til flere kunder.

**Kære kunde**

11. april 1991

Hvor tilfreds er De med RC International, og hvor vigtige er vores forskellige tilbud for Dem?

Det er RC International's erklærede politik at levere konkurrencedygtige løsninger og en service som lever op til vore kunders forventninger og behov - hver gang og til tiden. Derfor gennemfører vi hvert år en kundemeningsmåling for at se om vores tilbud passer til Deres behov.

RC International's kundemeningsmåling 1991 skal vise, om De er tilfreds med det udstyr vi leverer, og den service vi yder. De har nu mulighed for at give en samlet vurdering af os.

Vi beder Dem derfor udfylde skemaet og returnere det til RC International i vedlagte svarkuvert - før St. Bededag.

Hvis De bruger 10 minutter af Deres tid på at udfylde skemaet, så lover vi at RC International bruger resten af året på at rette vore eventuelle svagheder og yderligere styrke vore forhåbentlig gode sider.

På forhånd mange tak for hjælpen.

Med venlig hilsen

Poul Erik Yde  
Marketingchef

OBS: Vi har brug for Deres *oprigtige* mening, så vi kan forbedre os i den rigtige retning.

## Kundemeningsmåling april 1991

Hvis De ønsker at være anonym, kan De undlade at udfylde navn og virksomhed.

Titel:  
 Navn:  
 Firma/organisation:  
 1  Øst for Storebælt    2  Vest for Storebælt  
 Hvilket område:  
 1=Kommune/Amt,    2=Stat,    3=Bibliotek,    4=Interesseorganisationer,    5=Privat,    6=Andet

Hvilke RC/ICL Installationer råder De over?

1  UNIX    2  C-DOS/MS-DOS    3  VME    4  TME    5  Andet  
 1  ICL udstyr    2  RC udstyr    3  Begge

Hvor længe har De været kunde hos RC International/Regnecentralen/ICL

1  Under 1 år    2  Under 3 år    3  Mere end 3 år

*Skemaet er udfyldt med gennemsnitsværdier for alle spørgsmål + antal besvarelser.*

Resten af skemaet beder vi Dem om at give os point - ud fra hvor tilfreds De er med en service. Dernæst at anføre hvor vigtig den nævnte service er for Dem og Deres organisation.

Hvis et spørgsmål er irrelevant, kan De blot sætte et kryds i rubrikken.

Eksempel:

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|                                   | Tilfredshed                    | Vigtighed                      |
|-----------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| Tilkaldetiden ved servicekontrakt | <input type="text" value="6"/> | <input type="text" value="8"/> |

I eksemplet er der en forskel på 2, som viser, at vi skal forbedre tilkaldetiden.

Skalaen fra 1-10 står øverst på hver side.

## Tilfredshed

- 1 - fuldstændig utilfreds
- 2 - meget utilfreds
- 3 -
- 4 -
- 5 - noget utilfreds
- 6 - akkurat tilfreds
- 7 - +
- 8 -
- 9 - meget tilfreds
- 10 - helt tilfreds
- x - irrelevant

## Vigtighed

- 1 - uden betydning
- 2 -
- 3 - ikke særlig vigtigt
- 4 -
- 5 - middel
- 6 -
- 7 -
- 8 - meget vigtigt
- 9 -
- 10 - højeste betydning
- x - irrelevant

### 1. Service behov

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|   | Tilfredshed  |                    | Vigtighed  |
|---|--|--------------------|--|
| <b>A. Udbuddet af serviceordninger for HW</b><br>Bemærkninger _____<br>_____  | 7,75<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,75</span> | <del>211</del> 211 | 8<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8</span>       |
| <b>B. Udbuddet af serviceordninger for SW</b><br>Bemærkninger _____<br>_____  | 6,88<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,88</span> | 146                | 7,77<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,77</span> |
| <b>C. Udbuddet af ordninger vedr. installationservice</b><br>Bemærkninger _____<br>_____                              | 7,15<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,15</span> | 156                | 7,49<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,49</span> |
| <b>D. Servicedeskens modtagelse af Deres fejlmelding</b><br>Bemærkninger _____<br>_____                               | 7,53<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,53</span> | 194                | 7,58<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,58</span> |
| <b>E. Tilbage melding fra servicedesk/ tekniker om behandling af Deres fejlmelding</b><br>Bemærkninger _____<br>_____ | 7,33<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,33</span> | 204                | 8,58<br><span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,58</span> |

## Tilfredshed

- 1 - fuldstændig utilfreds
- 2 - meget utilfreds
- 3 -
- 4 -
- 5 - noget utilfreds
- 6 - akkurat tilfreds
- 7 - +
- 8 -
- 9 - meget tilfreds
- 10 - helt tilfreds
- x - irrelevant

## Vigtighed

- 1 - uden betydning
- 2 -
- 3 - ikke særlig vigtigt
- 4 -
- 5 - middel
- 6 -
- 7 -
- 8 - meget vigtigt
- 9 -
- 10 - højeste betydning
- x - irrelevant

## 2. HW service

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|   | Tilfredshed |     | Vigtighed |
|---|-------------|-----|-----------|
| A. Tilkaldetiden ved servicekontrakt SK1<br>(tiden fra fejlmedling til tekniker kommer) | 7,7         | 129 | 9,08      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| B. Tilkaldetiden ved servicekontrakt SK2  | 7,97        | 87  | 8,31      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| C. Tilkaldetiden ved servicekontrakt SK3  | 7,67        | 55  | 7,16      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| D. Tilkaldetiden ved servicekontrakt ICL  | 6,88        | 26  | 9         |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| E. Reparationstiden<br>(den tid det tager teknikeren at finde og udbedre en fejl)       | 7,93        | 211 | 8,75      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| F. Teknikerens evne til at løse<br>problemet 1. gang                                    | 7,81        | 215 | 8,81      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| G. Teknikerens evne til at yde den<br>rådgivning De har brug for                        | 7,88        | 191 | 8,39      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| H. Reparationstiden på værkstedet<br>(fra indlevering til returnering)                  | 6,2         | 103 | 8,07      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| I. Værkstedets evne til at løse<br>et problem 1. gang                                   | 7,42        | 88  | 8,19      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |
| J. HW service generelt  | 7,6         | 205 | 8,63      |
| Bemærkninger  | _____       |     |           |

| Tilfredshed |                         |
|-------------|-------------------------|
| 1           | - fuldstændig utilfreds |
| 2           | - meget utilfreds       |
| 3           | -                       |
| 4           | -                       |
| 5           | - noget utilfreds       |
| 6           | - akkurat tilfreds      |
| 7           | -                       |
| 8           | +                       |
| 9           | - meget tilfreds        |
| 10          | - helt tilfreds         |
| x           | - irrelevant            |

| Vigtighed |                       |
|-----------|-----------------------|
| 1         | - uden betydning      |
| 2         | -                     |
| 3         | - ikke særlig vigtigt |
| 4         | -                     |
| 5         | - middel              |
| 6         | -                     |
| 7         | -                     |
| 8         | - meget vigtigt       |
| 9         | -                     |
| 10        | - højeste betydning   |
| x         | - irrelevant          |

### 3. SW support

Skal kun udfyldes hvis De har servicekontrakt for SW (operativsystem og/eller horisontale applikationer)

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|  | Tilfredshed  |    | Vigtighed  |
|--|--|----|--|
| <b>A. Tilgængeligheden til SW-support i supportcentret</b>               | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5,27</span> | 86 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,43</span> |
| Bemærkninger   | _____  |    |  |
| <b>B. Tiden det tager at løse Deres SW problem</b>                       | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">5,21</span> | 90 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,47</span> |
| Bemærkninger   | _____  |    |  |
| <b>C. Kvaliteten af løsningen på Deres SW problem</b>                    | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,53</span> | 90 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,81</span> |
| Bemærkninger   | _____  |    |  |
| <b>D. Supportkonsulentens evne til at løse problemet 1. gang</b>         | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,17</span> | 81 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,6</span>  |
| Bemærkninger   | _____  |    |  |
| <b>E. Supportcentrets evne til at yde den rådgivning De har brug for</b> | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,2</span>  | 82 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,52</span> |
| Bemærkninger   | _____  |    |  |
| <b>F. SW-support generelt</b>  | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,25</span> | 83 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,29</span> |
| Bemærkninger   | _____  |    |  |

| Tilfredshed |                         |
|-------------|-------------------------|
| 1           | - fuldstændig utilfreds |
| 2           | - meget utilfreds       |
| 3           | -                       |
| 4           | -                       |
| 5           | - noget utilfreds       |
| 6           | - akkurat tilfreds      |
| 7           | -                       |
| 8           | +                       |
| 9           | - meget tilfreds        |
| 10          | - helt tilfreds         |
| x           | - irrelevant            |

| Vigtighed |                       |
|-----------|-----------------------|
| 1         | - uden betydning      |
| 2         | -                     |
| 3         | - ikke særlig vigtigt |
| 4         | -                     |
| 5         | - middel              |
| 6         | -                     |
| 7         | -                     |
| 8         | - meget vigtigt       |
| 9         | -                     |
| 10        | - højeste betydning   |
| x         | - irrelevant          |

## 4. Installation

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|  | Tilfredshed  |     | Vigtighed  |
|--|--|-----|--|
| A. Projektledelsen når vi installerer systemerne             | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,35</span> | 102 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,47</span> |
| Bemærkninger _____   |  |     |  |
| B. Overholdelse af aftalte tidsfrister                       | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,12</span> | 146 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,78</span> |
| Bemærkninger _____   |  |     |  |
| C. Installationstiden fra vi begynder til vi er færdige      | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,02</span> | 125 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,26</span> |
| Bemærkninger _____   |  |     |  |
| D. Teknikerens evne til at gennemføre installationen 1. gang | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,35</span> | 120 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,53</span> |
| Bemærkninger _____   |  |     |  |



| Tilfredshed |                         |
|-------------|-------------------------|
| 1           | - fuldstændig utilfreds |
| 2           | - meget utilfreds       |
| 3           | -                       |
| 4           | -                       |
| 5           | - noget utilfreds       |
| 6           | - akkurat tilfreds      |
| 7           | -                       |
| 8           | - +                     |
| 9           | - meget tilfreds        |
| 10          | - helt tilfreds         |
| x           | - irrelevant            |

| Vigtighed |                       |
|-----------|-----------------------|
| 1         | - uden betydning      |
| 2         | -                     |
| 3         | - ikke særlig vigtigt |
| 4         | -                     |
| 5         | - middel              |
| 6         | -                     |
| 7         | -                     |
| 8         | - meget vigtigt       |
| 9         | -                     |
| 10        | - højeste betydning   |
| x         | - irrelevant          |

## 5. Produkt kvalitet

Anfør, hvor tilfreds De er med produkternes driftssikkerhed.

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|  | Tilfredshed |     | Vigtighed |
|--|-------------|-----|-----------|
| <b>A. Hardware</b>                                     | 8,16        | 227 | 9,28      |
| Bemærkninger _____                                     |             |     |           |
| <b>B. System software (operativs)</b>                  | 7,96        | 168 | 9,27      |
| Bemærkninger _____                                     |             |     |           |
| <b>C. Vertikale applikationer (branchespecifik SW)</b> | 7,31        | 412 | 9,12      |
| Bemærkninger _____                                     |             |     |           |
| <b>D. Andre applikationer (tekstbehandling m.m.)</b>   | 7,85        | 129 | 8,77      |
| Bemærkninger _____                                     |             |     |           |
| <b>E. Systemet generelt</b>                            | 8,03        | 192 | 9,17      |
| Bemærkninger _____                                     |             |     |           |

## Tilfredshed

- 1 - fuldstændig utilfreds
- 2 - meget utilfreds
- 3 -
- 4 -
- 5 - noget utilfreds
- 6 - akkurat tilfreds
- 7 -
- 8 - +
- 9 - meget tilfreds
- 10 - helt tilfreds
- x - irrelevant

## Vigtighed

- 1 - uden betydning
- 2 -
- 3 - ikke særlig vigtigt
- 4 -
- 5 - middel
- 6 -
- 7 -
- 8 - meget vigtigt
- 9 -
- 10 - højeste betydning
- x - irrelevant

## 6. Levering og administration

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|   | Tilfredshed   |     | Vigtighed   |
|---|---|-----|---|
| <b>A. RC's koordinering af levering og installation af udstyr, software og dokumentation</b><br>Bemærkninger _____<br>_____ | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">6,72</div> | 142 | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">8,26</div> |
| <b>B. RC leverer relevant dokumentation som er brugervenlig</b><br>Bemærkninger _____<br>_____                              | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">6,16</div> | 179 | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">8,14</div> |
| <b>C. RC sender forståelige og korrekte fakturarer</b><br>Bemærkninger _____<br>_____                                       | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">7,48</div> | 204 | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">7,97</div> |
| <b>D. RC's behandling af kreditnotasager</b><br>Bemærkninger _____<br>_____   | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">7,03</div> | 119 | <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">7,92</div> |

## Tilfredshed

- 1 - fuldstændig utilfreds
- 2 - meget utilfreds
- 3 -
- 4 -
- 5 - noget utilfreds
- 6 - akkurat tilfreds
- 7 -
- 8 - +
- 9 - meget tilfreds
- 10 - helt tilfreds
- x - irrelevant

## Vigtighed

- 1 - uden betydning
- 2 -
- 3 - ikke særlig vigtigt
- 4 -
- 5 - middel
- 6 -
- 7 -
- 8 - meget vigtigt
- 9 -
- 10 - højeste betydning
- x - irrelevant

## 7. Systemafdelingen

(programmering, SW-udvikling, support for branchespecifik software)

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|   | Tilfredshed |     | Vigtighed |
|---|-------------|-----|-----------|
| <b>A. RC Informerer løbende om serviceordninger fra systemafd.</b><br>Bemærkninger _____                              | 6,32        | 130 | 7,22      |
| <b>B. Systemafdelingen tilbyder de serviceordninger, De har brug for</b><br>Bemærkninger _____                        | 6,87        | 128 | 7,72      |
| <b>C. Systemkonsulenterne er tilgængelige når De har brug for dem</b><br>Bemærkninger _____                           | 6,17        | 119 | 8,46      |
| <b>D. Systemafdelingen tilbyder konsulenter og projektledere med de rigtige kvalifikationer</b><br>Bemærkninger _____ | 7,48        | 101 | 8,72      |
| <b>E. Systemkonsulenterne som samarbejdspartnere ved SW udvikling og tilretning</b><br>Bemærkninger _____             | 6,92        | 61  | 8,26      |

| Tilfredshed |                         |
|-------------|-------------------------|
| 1           | - fuldstændig utilfreds |
| 2           | - meget utilfreds       |
| 3           | -                       |
| 4           | -                       |
| 5           | - noget utilfreds       |
| 6           | - akkurat tilfreds      |
| 7           | -                       |
| 8           | - +                     |
| 9           | - meget tilfreds        |
| 10          | - helt tilfreds         |
| x           | - irrelevant            |

| Vigtighed |                       |
|-----------|-----------------------|
| 1         | - uden betydning      |
| 2         | -                     |
| 3         | - ikke særlig vigtigt |
| 4         | -                     |
| 5         | - middel              |
| 6         | -                     |
| 7         | -                     |
| 8         | - meget vigtigt       |
| 9         | -                     |
| 10        | - højeste betydning   |
| x         | - irrelevant          |

## 8. Uddannelse

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|   | Tilfredshed  |     | Vigtighed  |
|---|--|-----|--|
| A. RC holder Dem orienteret om kursus udbuddet                                | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,46</span> | 165 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">6,96</span> |
| Bemærkninger  | _____  |     |  |
| B. RC dækker Deres behov for kurser   | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,24</span> | 144 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,08</span> |
| Bemærkninger  | _____  |     |  |
| C. RC sørger for at kurserne er der når De har brug for dem                   | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,98</span> | 122 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,33</span> |
| Bemærkninger  | _____  |     |  |
| D. RC's kurser har et indhold og forløb, der svarer til Deres forventninger   | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">7,66</span> | 125 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,41</span> |
| Bemærkninger  | _____  |     |  |
| E. RC's Instruktører har den nødvendige faglige viden og evne til at formidle | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,09</span> | 126 | <span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">8,62</span> |
| Bemærkninger  | _____  |     |  |

| Tilfredshed |                         |
|-------------|-------------------------|
| 1           | - fuldstændig utilfreds |
| 2           | - meget utilfreds       |
| 3           | -                       |
| 4           | -                       |
| 5           | - noget utilfreds       |
| 6           | - akkurat tilfreds      |
| 7           | -                       |
| 8           | - +                     |
| 9           | - meget tilfreds        |
| 10          | - helt tilfreds         |
| x           | - irrelevant            |

| Vigtighed |                       |
|-----------|-----------------------|
| 1         | - uden betydning      |
| 2         | -                     |
| 3         | - ikke særlig vigtigt |
| 4         | -                     |
| 5         | - middel              |
| 6         | -                     |
| 7         | -                     |
| 8         | - meget vigtigt       |
| 9         | -                     |
| 10        | - højeste betydning   |
| x         | - irrelevant          |

## 9. Salg/marketing

Anfør, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|  | Tilfredshed |     | Vigtighed |
|--|-------------|-----|-----------|
| <b>A. Salgskonsulentens evne til at foreslå effektive løsninger</b>                            | 6,75        | 142 | 8,8       |
| Bemærkninger _____   |             |     |           |
| <b>B. Salgskonsulentens viden om maskinel og programmel</b>                                    | 6,87        | 139 | 8,61      |
| Bemærkninger _____   |             |     |           |
| <b>C. RC's materiale ved tilbudsgivning</b>  | 7,16        | 131 | 8,48      |
| Bemærkninger _____   |             |     |           |
| <b>D. Det antal gange De om året bliver kontaktet af RC's salgskonsulent (tlf./personligt)</b> | 6,69        | 148 | 6,47      |
| Bemærkninger _____   |             |     |           |
| <b>E. Presalekonsulenterne forstår at omsætte Deres behov i effektive løsninger</b>            | 6,89        | 66  | 8,54      |
| Bemærkninger _____   |             |     |           |

| Tilfredshed |                         |
|-------------|-------------------------|
| 1           | - fuldstændig utilfreds |
| 2           | - meget utilfreds       |
| 3           | -                       |
| 4           | -                       |
| 5           | - noget utilfreds       |
| 6           | - akkurat tilfreds      |
| 7           | -                       |
| 8           | - +                     |
| 9           | - meget tilfreds        |
| 10          | - helt tilfreds         |
| x           | - irrelevant            |

| Vigtighed |                       |
|-----------|-----------------------|
| 1         | - uden betydning      |
| 2         | -                     |
| 3         | - ikke særlig vigtigt |
| 4         | -                     |
| 5         | - middel              |
| 6         | -                     |
| 7         | -                     |
| 8         | - meget vigtigt       |
| 9         | -                     |
| 10        | - højeste betydning   |
| x         | - irrelevant          |

## 10. Datamedier (RC Dataline)

Antal, hvor tilfreds De er med følgende:

Hvor vigtigt er det for Deres organisation?

|   | Tilfredshed                       |     | Vigtighed                         |
|---|-----------------------------------|-----|-----------------------------------|
| A. Udbuddet af produkter fra RC Dataline                        | <input type="text" value="7,7"/>  | 119 | <input type="text" value="7,1"/>  |
| Bemærkninger  | _____                             |     |                                   |
| B. RC Dataline's evne til at levere til aftalt tid              | <input type="text" value="8,08"/> | 104 | <input type="text" value="8,08"/> |
| Bemærkninger  | _____                             |     |                                   |
| C. RC Dataline's evne til at yde den rådgivning De har brug for | <input type="text" value="7,7"/>  | 80  | <input type="text" value="7,67"/> |
| Bemærkninger  | _____                             |     |                                   |

