



Navigation

Optimierter Customer Insight: Einfluss des Projekt Management auf Kundenzufriedenheit

swissICT-Mitglieder können im Rahmen eines Forschungsprojektes der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW) kostenlos einen unabhängigen Einblick in die Zufriedenheit Ihrer Kunden und die Zuverlässigkeit der Selbsteinschätzung der eigenen Mitarbeitenden.

Im Rahmen eines Forschungsprojektes an der Fachhochschule Nordwestschweiz und der Universität Freiburg wird untersucht, welche Faktoren die Zufriedenheit bei Software-Entwicklungsprojekten beeinflussen.

Natürlich gibt es schon hunderte Studien, welche die Einflussfaktoren/Treiber erfolgreicher Softwareprojekte analysieren. Als Indikator wird dabei meist das bekannte magische Dreieck «Zeit-Budget-Scope» verwendet. Diesen Studien gemeinsam ist, dass vom Erfüllungsgrad des magischen Dreiecks automatisch auf die Kundenzufriedenheit geschlossen wird, meist ohne diese explizit abzufragen. Aus Marketingperspektive fragwürdig ist der oft gewählte Ansatz «Selbsteinschätzung durch den Lieferanten»: Können involvierte Mitarbeiter wirklich die Zufriedenheit der Kunden zuverlässig beurteilen?

Das im Rahmen einer Dissertation realisierte Projekt untersucht u.a., inwieweit vom Erfüllungsgrad des Dreieckes «Zeit-Budget-Scope» wirklich auf die Kundenzufriedenheit geschlossen werden darf und wie gut Lieferanten die Kundenzufriedenheit einschätzen können.

Im Rahmen einer Online-Befragung (Beantwortungsdauer: ca. 10 Minuten) werden mehrere Personen mit unterschiedlichen Funktionen beim Kunden bezüglich der deren Zufriedenheit befragt. Gleichzeitig werden die Mitarbeitenden des entsprechenden Softwarelieferanten gebeten die entsprechenden Fragen «aus Kundenperspektive» zu beantworten. *swissICT-Mitglieder haben die Möglichkeit kostenlos an dieser Untersuchung zu partizipieren.*

Nutzen für partizipierende Unternehmen

Die teilnehmenden Unternehmen erhalten einem vertieften Einblick in die wahrgenommene Zusammenarbeits- und Softwarequalität ihrer Kunden und deren Gesamtzufriedenheit. Jedes Unternehmen erhält kostenlos eine vertrauliche Auswertung mit allen Details, inklusive einem Feedback über die Zuverlässigkeit der Selbsteinschätzung der Kundenzufriedenheit der eigenen Mitarbeitenden.

Nach Abschluss der Untersuchung profitieren die Unternehmen zusätzlich vom Benchmarking der «eigenen Werte» im Vergleich zu den «durchschnittlichen Werten» (Kundenzufriedenheit und Zuverlässigkeitsgrad der Selbsteinschätzung).

Aus den kumulierten Ergebnissen wird im Rahmen des Forschungsprojektes der Einfluss des gewählten Projektmanagement-Ansatzes auf die unterschiedlichen Dimensionen der Kundenzufriedenheit untersucht.

Leistungen der partizipierenden Unternehmen

Befragt werden deutschsprachige Kunden (Idealfall: User, kundenseitiger Projektleiter und dessen Vorgesetzter) bei welchen in den vergangenen 24 Monaten ein Software-Projekt realisiert wurde.

Partizipierende Unternehmen leiten ein E-Mail mit dem Fragebogenlink an die Kunden (<http://befragung.wirtschaft.fhnw.ch/uc/Helbling/405b/>) und eigenen Mitarbeitenden weiter. Vorzugsweise kann der Versand auch durch den Forschungsprojektleiter erfolgen. Natürlich ist die ausschliessliche Verwendung der Email-Adressen für das Projekt garantiert.

Um die Rücklaufquote zu optimieren, erfolgt das Anschreiben gemeinsam im Namen des partizipierenden Unternehmens und der Fachhochschule Nordwestschweiz. Der Zeitpunkt der Befragung kann frei gewählt werden, muss aber bis Mitte Dezember erfolgt sein. Im Rahmen einer kurzen Besprechung wird der auf Ihre Bedürfnisse angepasste Ablauf definiert (u.a. Befragungszeitpunkt, Art der Datenübermittlung; gemeinsames Schreiben). Am Forschungsprojekt partizipierende swissICT-Mitglieder gehen keinerlei finanziellen Verpflichtungen ein.

Rolle von swissICT

Die FHNW ist Mitglied von swissICT. Die Geschäftsstelle findet das Projekt spannend und unterstützt die Forscher mit einem Aufruf im Newsletter.

Kontakt

Interessiert? Fragen? Thomas Helbling, Dozent für B2B-Marketing an der FHNW freut sich auf Ihre Rückmeldung (thomas.helbling@fhnw.ch; Tel. 078 690 20 50).