



michael martin GmbH & Co. KG – Daimlerstraße 42 – 69190 Walldorf

## Kundenumfrage 2019 #2 zum 33. Jahrestag!

### Sehr geehrte mmOrthosoft® Anwender,

getreu unserem Motto: „**Wir lassen keinen Kunden im Regen stehen oder zwischen den Stühlen sitzen**“ haben wir gemeinsam mit unseren Anwendern in den letzten Jahren neue ONLINE Strategien umgesetzt und viele neue Dienstleistungen etabliert:

Viele unserer Anwender, mit denen wir kontinuierlich zusammenarbeiten und diese Programme und Dienstleistungen erarbeitet haben, bewerten die Entwicklungen sehr positiv.

- Konsequent haben wir in den vergangenen Jahren mmOrthosoft® zu einem Online Unternehmen ausgebaut.
- Seminare und Trainings ohne teure Anfahrten und Seminarkosten, statt dessen alles Online mit absolut reduzierten Kosten.
- Alle gemeinsam nutzbaren Informationen werden im Internet veröffentlicht.
- Onlinekonferenzen statt teure Arbeitstreffen. Ziel: Zeit & Geld zu sparen.
- Zusätzlich haben wir die kostenpflichtige „Helpline für Technikfragen“ und zusätzlich die kostenpflichtige „Helpline für Programmanwenderfragen“ (speziell für ungeschulte Mitarbeiter) ins Leben gerufen.
- Wie versprochen, wurde die F&A kontinuierlich ausgebaut und jetzt auch eine Wunschdatenbank W&D (Wunsch & Diskussion) im Internet gestartet.
- Weiter haben wir für das Selbststudium alle Seminarvideos, Schulungshandbücher sowie weit über 50 Erklärvideos und Tipps & Tricks Videos in YouTube kostenlos veröffentlicht.
- Mit der aktuellen Version 19.ff stellen wir die neuen WEB-Module für Smartphones vorab in einer kostenlosen Beta Version zur Verfügung.
- Derzeit liegt die Hotline-Erreichbarkeit bei: > 75% (in 75% der Zeit sind Asp. frei)  
Die Helpline Programm-Erreichbarkeit bei: > 75% (in 75% der Zeit sind Asp. frei)  
Die Helpline Technik-Erreichbarkeit bei: > 35% (in 35% der Zeit sind Asp. frei)
- Durchschnittliche Reaktionszeit bei einem Programmfehler beträgt derzeit 3,8 Tage.

**Leider gibt es jedoch auch negative Bewertungen, die uns dazu veranlassen, mit einer aktuellen Kundenumfrage, eventuelle Problemsituationen, ob Missverständnisse oder Versäumnisse auch unsererseits, zu erfragen.**

**Wir feiern  
dieses Jahr  
mit Ihnen**

**33**  
Jahre  
Orthosoft®





Jeder Kunde hat seine individuelle Programmmodulzusammenstellung, seine speziellen Arbeitsabläufe und Besonderheiten. Kein Anwender ist oder arbeitet wie ein anderer; dadurch bleibt jeder Kunde für uns ein Individuum. Deshalb fragen wir auch speziell eventuelle aktuelle Probleme ab.

Wir möchten Sie daher freundlichst bitten, uns die folgende Kundenumfrage möglichst ausführlich zu beantworten und uns damit die Gelegenheit zu geben, unser Leistungsangebot weiter auf Ihre Bedürfnisse anzupassen.

Bitte benoten Sie uns mit den Schulnoten von 1 (sehr gut) bis 6 (ungenügend).

Wir bedanken uns schon jetzt für Ihre Mitwirkung. Wir werden dafür Sorge tragen, dass alle Anwender von den Ergebnissen profitieren werden.

Mit freundlichen Grüßen aus Walldorf

***Dipl.-Ing. (FH) Michael Martin***

- Geschäftsleitung -

P.S.: Alle Reaktionen werden gesammelt und nach einer Sichtung in der W&D-Datenbank anonym im Internet veröffentlicht, damit alle Anwender davon profitieren können.



michael martin GmbH & Co. KG  
Daimlerstr. 42  
69190 Walldorf  
Fax: 06227-8383-99

## Rückmeldung „Kundenumfrage 2019“

Per Fax an: 06227-8383-99 oder per Email an: [info@mmorthosoft.de](mailto:info@mmorthosoft.de)

Firma \_\_\_\_\_

Ansprechpartner \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

	Schulnote	1	2	3	4	5	6
Wie bewerten Sie die Leistungsfähigkeit der Branchen-Software mmOrthosoft® allgemein?							
Wie bewerten Sie die Qualität der kostenlosen „Hotline“? (Meldung & Hilfestellung bei Programmfehlern)							
Wie bewerten Sie die Qualität der kostenpflichtigen „Helpline Programmanwenderfragen“? (Anwenderunterstützung und Anwenderfragen speziell auch für ungeschulte Anwender)							
Wie bewerten Sie die Qualität der kostenpflichtigen „Helpline Technikfragen“? (Anwenderunterstützung und IT-Partnerunterstützung bei technischen Fragen)							
Wie bewerten Sie generell die Erreichbarkeit der Hot- & Helplines? (per RMA = Rückmeldungsanforderung im Programm, per Fax, per E-Mail oder per Anruf)							
Wie hilfreich ist die kostenlose F&A-Datenbank? (Frage & Antwort Datenbank in der alle jemals gestellten Fragen & Antworten gespeichert sind)							
Wie finden Sie die neue kostenlose W&D-Datenbank? (Wunsch & Diskussion Datenbank im Internet zur gemeinsamen Programmweiterentwicklung)							
Wie bewerten Sie die neuen WEB-Module? Haben Sie diese Smartphone-Programme schon einmal genutzt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein							
Wie bewerten Sie die kostenlose Überlassung der Video-Seminare zum Selbststudium? Haben Sie diese schon einmal genutzt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein							
Wie bewerten Sie die kostenlose Überlassung aller Seminarunterlagen zum Selbststudium? Haben Sie diese schon einmal genutzt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein							
Wie finden Sie unsere kostenlosen Erklär- und Tipps und Tricks Videos? Haben Sie diese schon einmal genutzt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein							
Wie bewerten Sie die Jubiläumsgutscheine alle 5 Jahre zur kostenlosen Betriebsoptimierung? Haben Sie diese schon einmal genutzt? <input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/> Bin noch keine 5 Jahre dabei							
Wir informieren unsere Anwender regelmäßig per Newsletter über aktuelle Themen, neue F&A und W&D-Einträge, wie bewerten Sie diese Newsletter?							



**Gibt es aktuelle Probleme bei Ihnen, die derzeit nicht gelöst sind?**  Ja  Nein

Wenn ja, welche? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Wurden wir über die zuvor genannten Probleme informiert?**  Ja  Nein

**Gibt es aktuellen Gesprächsbedarf?**  Ja  Nein

Wenn ja, zu welchem Thema? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Ist Ihnen das neue Konzept der Hot- & Helplines bewusst?**  Ja  Nein

**Ist Ihnen das direkte RMA (Rückmeldungsanforderung) System in mmOrthosoft® bekannt?**

Ja  Nein; wenn ja, nutzen Sie es?  Ja  Nein

**Gibt es noch branchentypische IT-Komponenten, die wir noch integrieren sollten?**  Ja  Nein

Wenn ja, welche? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Kennen Sie alle unsere Programm-Module und -Schnittstellen?**  Ja  Nein

**Gibt es branchentypische Programm-Module und -Schnittstellen die Sie vermissen?**  Ja  Nein

Wenn ja, welche? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Kennen Sie unsere verschiedenen Programmschwerpunkte mmPEDES®3, mmERGO®, mmOrthosoft® und die Flex-Lizenzierung?**

Ja  Nein – (Ist Ihnen bekannt, welche Lizenz bei Ihnen installiert ist?  Ja  Nein)

**Würden Sie mal gerne wieder an einem Kundentreffen teilnehmen?**  Ja  Nein

**Würden Sie uns bzw. mmOrthosoft® weiterempfehlen?**  Ja  Nein

Wenn nein, warum nicht und was müssten wir tun, um eine Empfehlung von Ihnen zu erhalten?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**- Ergänzende Fragen -**

**Sind Sie Teilnehmer einer mmOrthosoft® Erfa-Gruppe?**  Ja  Nein

Wenn ja, an welcher? \_\_\_\_\_

**Gibt es eine Themenliste Ihrer mmOrthosoft® Erfa-Gruppe?**  Ja  Nein

Wenn ja, was sind die wichtigsten Themen? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Sind wir über die zuvor genannten Themen informiert worden?**  Ja  Nein