

PRESSEINFORMATION

Kundenzufriedenheit aus jedem Blickwinkel beleuchtet

Studierende der Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft mit Marktforschungsprojekt bei der AppSphere AG

Karlsruhe/Ettlingen, 28. Juni 2016. In Karlsruhe greifen Wirtschaft und Lehre ineinander: Ein Projekt des Studiengangs Wirtschaftsingenieurwesen an der Hochschule Karlsruhe führte zehn Studierende nach Ettlingen zur AppSphere AG. Im Rahmen ihres Seminars „Dienstleistungsmarketing“ bekamen sie hier die Möglichkeit, eine umfassende Kundenzufriedenheitsumfrage zu gestalten und durchzuführen – und damit sowohl für ihr Studium als auch für den IT-Dienstleister nützliche Erkenntnisse zutage zu fördern.

Für die Semesterarbeit der Vorlesung von Dozentin Karin Bacher hatten die Studierenden die Aufgabe, eine sogenannte „Customer Happiness Analyse“ zu erarbeiten. Sie sollte als umfassende Kundenzufriedenheitsanalyse sämtlichen AppSphere-Mitarbeitern in Schlüsselfunktionen, also beispielsweise Marketing, Vertrieb oder auch Management, wichtige Fakten anschaulich und nachvollziehbar darstellen. Dafür mussten zunächst drei Teilprojekte bewältigt werden. So stand erst die Umfrage an, die erarbeitet und durchgeführt werden musste. Im Baustein „Datenerhebung“ galt es dann, alle gesammelten Erkenntnisse übersichtlich in tabellarischer Form zusammenzustellen. Letzter Bestandteil war die Auswertung in Form von Diagrammen und Tabellen.

Neben der Messung der Kundenzufriedenheit und dem Interesse an Lösungen und Leistungen aus den Bereichen Virtualisation & Access, Systems Management, Collaboration & Information Management sowie Mobile & Cloud Solutions standen auch die AppSphere-Eigenprodukte ScriptRunner® und LocateMyPrinters im Fokus der Befragung. Ebenfalls sollte aufgedeckt werden, wie weit die Kunden hinsichtlich der digitalen Transformation bereits vorangeschritten sind.

Bei der Durchführung dieser Aufgaben wurden die Studierenden von Katrin Tschenett, Teamleitung Marketing und Inside-Sales bei AppSphere, unterstützt. Regelmäßige Meetings dienten dabei der Erarbeitung der Anforderungen sowie der Abstimmung und Verteilung der Aufgaben. Darüber hinaus wurden zwischen den Treffen Teilaufgaben durch die Studierenden selbstständig erarbeitet, die dann wiederum gemeinsam abgestimmt und in die „Customer Happiness Analyse“ integriert wurden.

„In der Theorie haben die Studierenden schon viel zu Marktforschung und Meinungsumfragen gelernt; wichtig ist aber vor allem die Anwendung dessen in der Praxis“, erläutert Karin Bacher die Beweggründe für das Projekt. „Das Einarbeiten in sowie das Verständnis komplexer Themen, das Finden und Stellen der richtigen Fragen, das Verständnis für die Kunden und deren Bedürfnisse: All diese Kenntnisse konnten sie bei der AppSphere AG nun wie im echten Berufsleben erfahren.“

Der Ettlinger IT-Dienstleister zeigt sich von dem Projekt der Hochschule Karlsruhe – Technik und Wirtschaft sehr angetan: „Wir haben eine sehr gute Datenbasis erhalten, auf deren Grundlage wir künftig weitere individuelle Auswertungen durchführen werden. Auf Basis der durch die Studierenden ebenfalls ausgesprochenen Handlungsempfehlungen wissen wir zudem noch besser, was unsere

Kunden sich hinsichtlich unserer Leistungen erwarten“, sagt Daniel Vollmer, Managing Director und Chief Architect bei der AppSphere.

Weitere Informationen zur AppSphere AG finden Interessierte online unter www.appsphere.com.

Über die AppSphere AG:

Unter dem Credo „Business und IT. Verstehen und weiterdenken.“ realisiert die AppSphere AG seit ihrer Gründung im Jahr 2010 moderne und ganzheitliche IT-Arbeitsplatz-Konzepte und -Lösungen für mittelständische und große Unternehmen. Dabei werden Kunden durch den herstellernerutralen IT-Dienstleister auf ihrem individuellen Weg zu einem agilen, flexiblen und ortsunabhängigen Arbeiten von Beginn an zuverlässig begleitet. Auf Basis langjähriger Erfahrungen und tiefgreifenden Wissens in den Bereichen Virtualisation & Access, Systems Management, Collaboration & Information Management sowie Cloud & Mobility Solutions entwickelte das Gründungsteam ein Basiskonzept, mit dessen Hilfe jedes Unternehmen unter Einsatz moderner Lösungen einen Nutzen ziehen und Mitarbeiter im Sinne eines „Next Generation Workplace“ langfristig arbeitsfähig machen kann.

AppSphere hat seinen Hauptsitz in Ettlingen bei Karlsruhe und beschäftigt in der Technologieregion rund 70 Mitarbeiter. Weitere Informationen: www.appsphere.com

Pressekontakt:

saalto Agentur und Redaktion GmbH

Konstanze Kulus

Spitalstraße 23a

76227 Karlsruhe

Tel.: +49 (0)721/160 88-78

Fax: +49 (0)721/161 09-88

E-Mail: konstanze@saalto.de

www.saalto.de