

## Auswertung der Kundenbefragung 2010

Zwischenstand der laufenden Kundenbefragung Q3/2010

Die Ergebnisse stammen aus einer Online-Befragung und enthalten in den Freitext-Antworten direkt die Eingaben der befragten Personen.

### 1 Firmenangaben

#### 1.1 Aus welcher Branche stammt Ihr Unternehmen?

freie Eingaben:

- Elektronische Schließsysteme, Baubeschläge und Sanitärausstattungen
- Baubeschläge
- automobil
- Forschung
- Inspektionsgeräte
- Kunststoffverarbeitung
- Kunststoff
- Mischkonzern
- Industrie
- Leiterplatten / Formätzteile
- Halbleiter
- Automobilzulieferer
- Maschinenbau
- Elektro
- Automotive
- Sensorik
- Industriesensorik
- EMS
- Elektronik
- Medizintechnik
- Kunststoffverarbeitung
- Kunststoffindustrie
- Microcontroler
- Messtechnik
- Forschung
- Kunststoffverarbeitung
- Gerätebau
- Laser
- Kunststoffspritzerei
- Kunststofftechnik
- Kunststoff
- Elektroindustrie
- Elektronik / Halbleiter
- Automobil
- Chemie
- Gummi- und Kunststoffverarbeitung
- Elektrotechnik / Fahrzeugtechnik
- Elektronik
- Halbleitertechnik
- Automotive
- Medizin

## Auswertung der Kundenbefragung 2010

- Automobil, Spritzteile-Hersteller
- Elektronik
- Sensorik

### 1.2 Die Mitarbeiteranzahl Ihres Unternehmens, aktuell ca.:

- 1 >> < 10 Mitarbeiter/innen
- 11 >> 10 - 50 Mitarbeiter/innen
- 15 >> 51 - 250 Mitarbeiter/innen
- 17 >> > 250 Mitarbeiter/innen

### 1.3 Seit welchem Jahr sind Sie Kunde der LaserMicronics GmbH?

- 0 >> vor 2000
- 5 >> 2000-2005
- 15 >> 2005-2008
- 24 >> 2009

### 1.4 Welche Position/Funktion haben Sie in Ihrem Unternehmen inne?

- 2 >> Geschäftsführer/in
- 4 >> Bereichsleiter/in
- 3 >> Abteilungsleiter/in
- 17 >> Sachbearbeiter/in
- 0 >> Qualitätsbeauftragte/r
- 0 >> kaufmännische Zuständigkeit
- 0 >> technische Zuständigkeit
- 16 >> andere, nämlich...

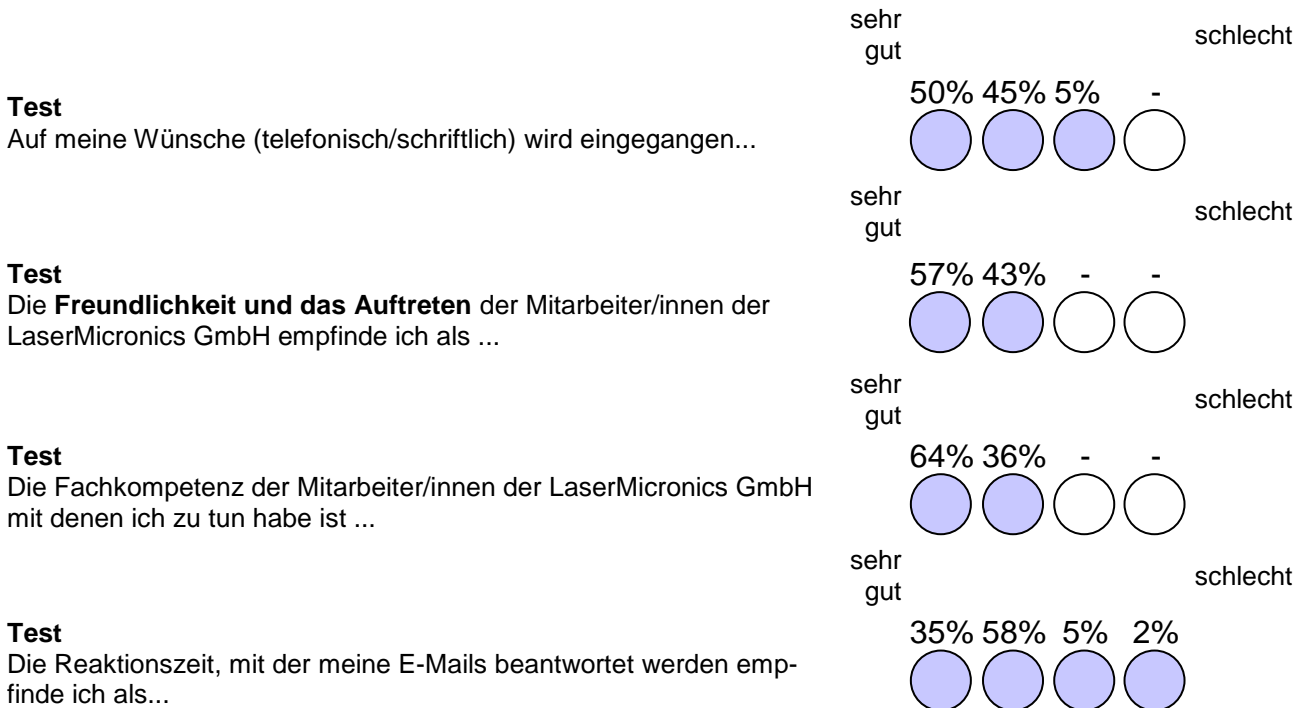
freie Eingaben:

- Einkauf
- Wissenschaftlicher Mitarbeiter
- Entwickler
- Entwicklungsingenieur
- Entwicklungsingenieur
- Logistik
- Projektleiterin
- Program Manager
- Ingenieur
- Produktentwickler
- Projektmanag.
- Entwickler
- Techniker
- Projekt Ingenieur
- Entwicklung
- Prozess-Ingenieur
- Projektleiter
- Projektleiter
- Leiter Prozessentwicklung Anlagen
- Projektleiter

## Auswertung der Kundenbefragung 2010

### 2 Service der LaserMicronics GmbH

#### 2.1 Bitte bewerten Sie unsere Servicequalität



#### 2.2 Hier können Sie direkt Ihre Wünsche zum Thema "Service" an uns richten

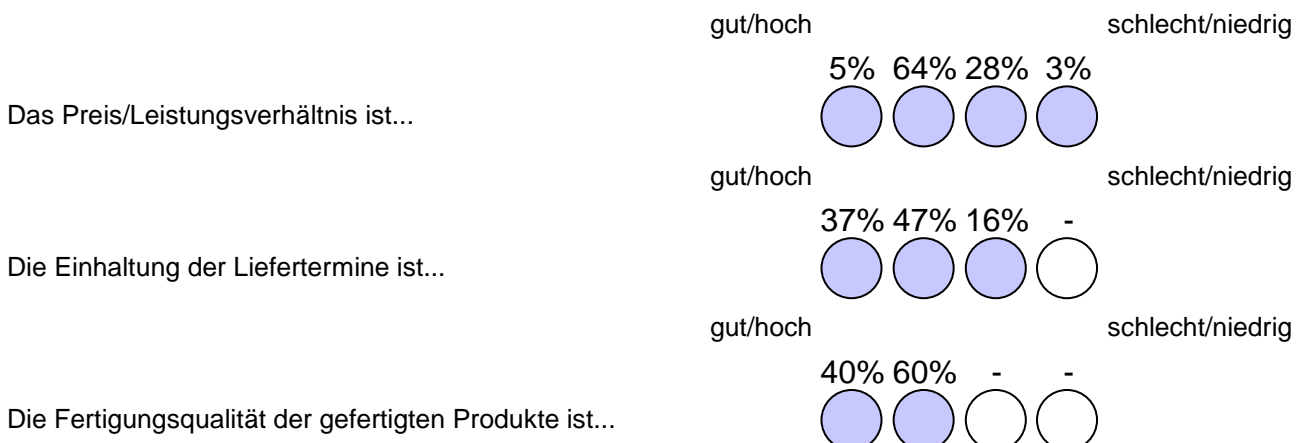
freie Eingaben:

- Eine schnellere Auftragsbestätigung wäre wünschenswert.

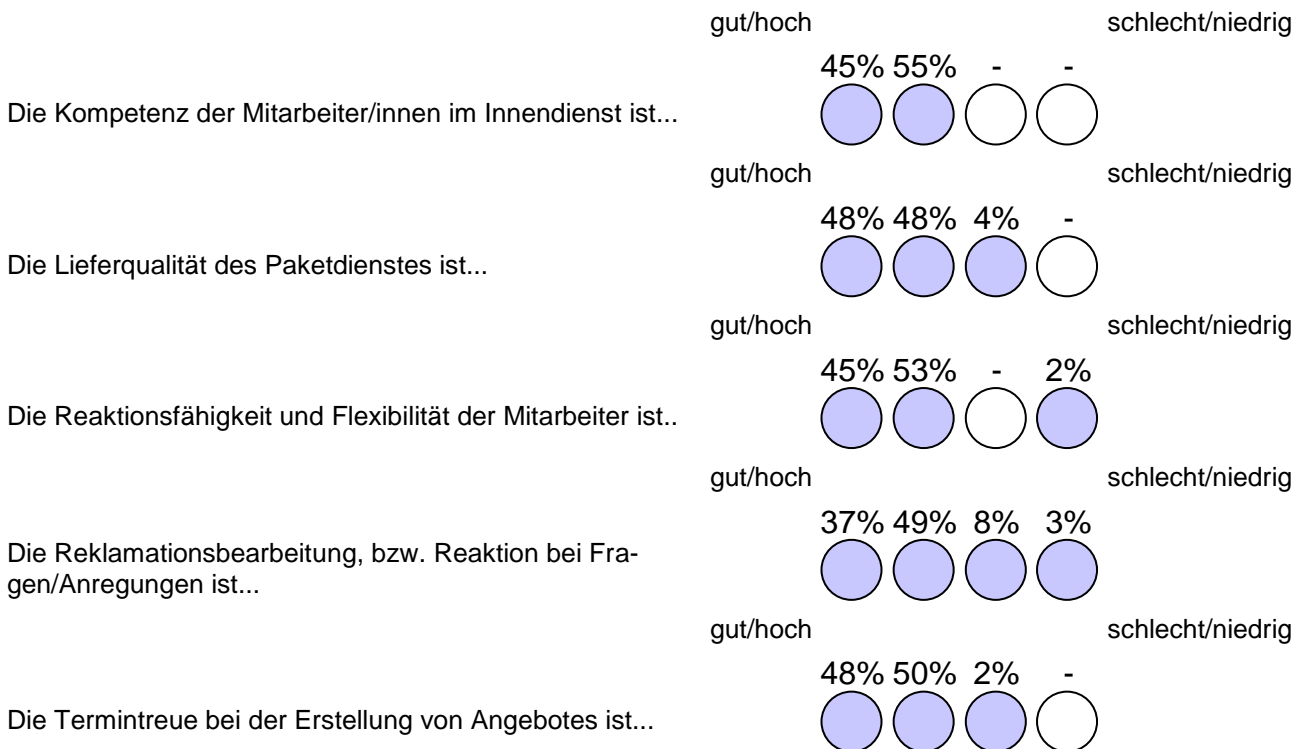
*Die Frage wurde in 98% nicht beantwortet*

### 3 Auftragsabwicklung der LaserMicronics GmbH

#### 3.1 Bitte bewerten Sie unsere Auftragsabwicklung



## Auswertung der Kundenbefragung 2010



### 3.2 Hier können Sie direkt Ihre Wünsche zum Thema "Auftragsabwicklung" an uns richten

freie Eingaben:

- Da wir nur 2 Produkte bei Ihnen zukaufen und weiterhin keine Anfragen bei Ihnen laufen haben, können wir über das Thema "Termintreue bei der Erstellung von Angeboten" keine Aussage treffen.

*Die Frage wurde in 98% nicht beantwortet*

## 4 Sonstiges

### 4.1 Erinnern Sie sich noch, wie der erste Kontakt zu LaserMicronics zustande kam? Wenn ja, freuen wir uns über eine Antwort:

freie Eingaben:

- Auf Empfehlung eines Kollegen, der früher Kontakt mit Lasermicronics hatte.
- Messe Hannover
- Herr Nickish
- Kollegen
- Messekontakt
- Über Fa. LPKF
- Empfehlung von LPKF
- Über Fa. Faulhaber
- Werbe-E-Mail
- Internet
- Suche in Google
- Über LPKF.

## Auswertung der Kundenbefragung 2010

- Messekontakt eines Kollegen
- Hr. Ingo Bretthauer
- nein
- Empfehlung Fa. Treffert
- Empfehlung vom ehemaligen Kollegen
- Internet Recherche
- über Empfehlung älterer Mitarbeiter in meinem Unternehmen
- Messebesuch

*Die Frage wurde in 54% nicht beantwortet*

**4.2 Im folgenden Freitext können sie (unabhängig von den vorgenannten Rubriken) Ihre persönliche Einschätzung, Wünsche und Anregungen, sowie Verbesserungsvorschläge frei formulieren.**

freie Eingaben:

- wir hatten erst ein paar Testschnitte in Silicium machen lassen.
- Es wäre schön, wenn ich bei einer Lieferverzögerung informiert werden würde.
- Sollten angebotene und bisher zur Verfügung gestellte Leistungen (wie Prüfungen) aus dem Programm genommen und Preise geändert werden, bitten wir um rechtzeitige Information.
- Unsere Anwendung ist technisch sehr anspruchsvoll von den Toleranzen und den Materialeigenschaften her. LM konnte uns durch sehr feinfühliges Vorgehen und Einstellungen massiv entgegen kommen und den Ausschuss reduzieren. Das Ergebnis ist derzeit nicht ganz befriedigend, aber durch mechanische Änderungen nähern wir uns immer mehr dem Wunschzustand an.

*Die Frage wurde in 88% nicht beantwortet*

### 5 Teilnehmerangaben

#### 5.1 Bitte geben Sie Ihren Firmennamen an

Verborgen aus Datenschutzgründen

#### 5.2 Bitte geben Sie Ihren Vor- und Nachnamen an

Verborgen aus Datenschutzgründen

#### 5.3 Bitte geben Sie Ihre E-Mail Adresse an

Verborgen aus Datenschutzgründen

#### 5.4 Von welchem Standort sind Sie bisher Kunde:

43% >> Garbsen  
30% >> Erlangen  
2 >> beiden Standorten

*Die Frage wurde in 25% nicht beantwortet*

## Auswertung der Kundenbefragung 2010

### 5.5 Mein direktes Feedback auf diese Befragung wünsche ich mir von:

14% >> Hr. Lars Ederleh

16%>> Hr. Stephan Nickisch

*Die Frage wurde in 70% nicht beantwortet*