



FRANK plastic AG

## Success Story



<b>Unternehmen</b>	Frank Plastic AG
<b>Branche</b>	Kunststoffverarbeitung
<b>Befragung</b>	Kundenbefragung / Mitarbeiterbefragung

### Unternehmen

Als zertifizierter Spezialist für Kunststoffverarbeitung ist die Frank Plastic AG seit über 60 Jahren kompetenter Partner zahlreicher namhafter Firmen aus der Automobilindustrie, Medizin-, Elektro-, Mess- und Regeltechnik, sowie der Möbelindustrie. Jährlich stattfindende Kundenbefragungen stellen für die Frank Plastic AG einen wichtigen Baustein konsequenten Qualitätsmanagements dar.



### Zielsetzung

- ✓ Erhebung aussagekräftiger Daten zur Produkt- und Servicebewertung aus der Kundenperspektive
- ✓ Schaffung eines zwanglosen Feedbackkanals für die Kunden (Wünsche, Kritik, Anregungen)
- ✓ Schaffung einer Datengrundlage für internes Benchmarking und kontinuierliches Quality Management.
- ✓ Einsparung von Zeit und Kosten gegenüber der bestehenden Papier-Bleistift-Umfrage.

### Lösung

- ✓ Durchführung und Umsetzung der Online-Kundenbefragung mit dem Webtool 2ask auf Basis des aus dem Vorjahr vorliegenden Papier-Bleistift-Fragebogens
- ✓ Zunächst wurde ein Pre-Test mit einigen ausgewählten internen Mitarbeitern durchgeführt. Dieser diente als Grundlage für Verbesserungen an dem Fragebogen
- ✓ Anschließend erfolgte die eigentliche Online-Kundenbefragung

### Nutzen

- ✓ Enorme Kosten- und Zeiteinsparung, da die Datenauswertung automatisch erfolgte und einfach abgerufen werden konnte. Des Weiteren wurden Porto- und Druckkosten gespart
- ✓ Geringerer administrativer Aufwand, da die Verwaltung der Fragebögen komplett online erfolgte und aufwendiges Sammeln und Ablegen der Papier-Bleistift-Fragebögen entfiel

### Statement

*„Die Zusammenarbeit mit 2ask war sehr gut. Das Service Team war sehr hilfsbereit und kompetent.“*

