

## Feedback sehr zufriedener Kunden zu GOA Workbench©

Sehr positive Erfahrungen mit GOA Workbench hat **Leica Geosystems** gemacht- hier wird GOA Workbench für das (auf dem EFQM-Modell beruhende) periodische **Management Review** der Zentrale und aller Tochterunternehmen verwendet. Lesen Sie den Bericht des Directors Quality Management:

[http://www.lenz-consult.com/attachments/064\\_erfa%20bericht%20mai%202008.pdf](http://www.lenz-consult.com/attachments/064_erfa%20bericht%20mai%202008.pdf)

---



Kundenzufriedenheit hat bei KRAL eine sehr große Bedeutung. Mit dem Einstieg ins EN ISO 9001:2000 wird mit dem Führungsprozess „Kundenzufriedenheit“ eine qualitative Kundenbefragung gefordert. Ziel der Befragung ist es nicht ausschließlich die Zufriedenheit unserer Kunden zu bewahren, sondern die Befragung soll auch unser Anwendungskonzept anhand von Kundenerwartungen prüfen und entsprechende Verbesserungen auslösen.

Zur Unterstützung haben wir uns für die Software GOA Workbench (Modul „Inquiry Professional“) von Lenz Consulting entschieden. Der Aufbau des Fragebogens und die Auswertung der Antworten werden durch die Software wesentlich erleichtert. Die Auswertung der Fragebögen ist nach dem Einlesen sofort verfügbar. Das Angenehme dabei ist, dass die Antworten auch ins Excel exportiert werden können.

Sabrina Schobel  
Assistentin Produktmanagement

KRAL AG  
Bildgasse 40, Industrie Nord  
6890 Lustenau, Austria  
Tel.: + 43 / 55 77 / 8 66 44 - 253  
Fax: + 43 / 55 77 / 8 66 44 - 260  
[www.kral.at](http://www.kral.at)

---



"Die Dornbirner Jugendwerkstätten sind ein Arbeits- und Bildungsprojekt für langzeitarbeitslose junge Menschen. Wir bieten Jugendlichen zeitlich befristete Arbeitsplätze mit individuellen Bildungsmöglichkeiten, sozialarbeiterische und betriebsärztliche Betreuung und helfen bei der Suche nach fixen Arbeitsstellen oder Ausbildungsmöglichkeiten. Ein effizientes Qualitätsmanagement hat in unserem Betrieb

einen zentralen Stellenwert. Die Erstellung eines QM-Handbuchs, die Einrichtung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses, eine an EFQM angelehnte Selbstbewertung (die wir mit GOA Workbench durchführten), die Teilnahme am Sozialgütesiegel unterstreichen unser QM-Engagement. Die gute Einbindung in verschiedene Netzwerke der Jugend- und Sozialarbeit ermöglicht den Jugendwerkstätten eine optimale Betreuung der Jugendlichen.

Seit 2 Jahren führen wir systematische Befragungen unserer MitarbeiterInnen, Netzwerkpartner und Auftraggeber durch. Dazu verwenden wir das Programm GOA Workbench. Wir schätzen an dem Programm die zur Verfügung gestellten Fragenkataloge, die eine sehr schnelle Durchführung einer webbasierten Befragung ermöglichen. Da wir verschiedene Zielgruppen befragen wollen, ist es wichtig, differenzierte Befragungen zu erstellen, deren Ergebnissen jedoch gegenübergestellt werden müssen. Genau das ermöglicht uns GOA Workbench mit der automatischen Berichtsgenerierung und den vielfältigen Auswerte- und Filterfunktionen. Umfangreiche Befragungen von Kunden und MitarbeiterInnen sind damit einfach, schnell und papierlos durchführbar. Wir empfehlen GOA Workbench gerne weiter."

Elmar Luger, GF der Dornbirner Jugendwerkstätten