

Kurzfragebogen – Kundenzufriedenheit (Incident Abschluss) – Ticket #5309

Kunde: Frau Weber (externe Agentur – VIP)

Incident: VPN-Tunnel instabil (Abbrüche alle 30 Minuten)

Datum Abschluss: 27.03.2026

1. Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Bearbeitung des Incidents?

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Neutral
- Unzufrieden
- Sehr unzufrieden

2. Wie bewerten Sie die Reaktionszeit auf Ihr Anliegen?

- Sehr gut
- Gut
- Ausreichend
- Schlecht
- Sehr schlecht

3. Wie verständlich und transparent war die Kommunikation während der Störung?

- Sehr transparent
- Transparent
- Teilweise transparent
- Unzureichend
- Intransparent

4. Wie zufrieden sind Sie mit der bereitgestellten Zwischenlösung (Workaround)?

- Sehr zufrieden
- Zufrieden
- Neutral
- Unzufrieden
- Sehr unzufrieden

5. Wie bewerten Sie die Kompetenz und Freundlichkeit des Supports?

- Sehr gut
- Gut
- Ausreichend
- Schlecht
- Sehr schlecht

6. Wurde Ihr Problem nachhaltig gelöst?

- Ja
- Teilweise
- Nein

7. Was hat Ihnen besonders gut gefallen?

„Schnelle Eskalation durch den Teamleiter und regelmäßige Status-Updates nach der Beschwerde.“

8. Was können wir verbessern?

„Frühzeitigere und proaktive Kommunikation – ich musste mehrfach selbst nachhaken.“

9. Würden Sie unseren Service weiterempfehlen?

- Ja
- Vielleicht
- Nein