

Kundenzufriedenheitsformular – IT-Support

Ticketnummer: #5312

Kunde/Abteilung: Buchhaltung

Bearbeitet von: Berat E.

Datum: 27.03.2026

1. Bewertung des Supports

Wie zufrieden sind Sie mit der Bearbeitungszeit?

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

Wie bewerten Sie die Kompetenz des Supports?

- Sehr gut
- Gut
- Mittel
- Schlecht

Wie verständlich war die Kommunikation?

- Sehr verständlich
- Verständlich
- Weniger verständlich
- Unverständlich

Wie zufrieden sind Sie mit der Lösung?

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

2. Problembehebung

Wurde Ihr Problem vollständig gelöst?

- Ja
- Teilweise
- Nein

Wie lange hat die Lösung gedauert?

- < 1 Stunde

1–4 Stunden

> 1 Tag

3. Gesamteindruck

Wie bewerten Sie den Support insgesamt?

★ ★ ★ ★ ★ (5)

★ ★ ★ ★ (4)

★ ★ ★ (3)

★ ★ (2)

★ (1)

4. Kommentar / Feedback

„Das Problem mit dem Drucker wurde zeitnah behoben. Die Mitarbeitenden konnten schnell wieder arbeiten. Eine proaktive Information über den Status wäre noch hilfreich gewesen.“

5. Verbesserungsvorschläge

- Frühzeitige Statusupdates bei Störungen
 - Schnellere Eskalation bei mehreren betroffenen Nutzern
-

Vielen Dank für Ihr Feedback!