

Pressemitteilung

## **Kunden schätzen AEB als zuverlässigen und kompetenten Partner**

**Stuttgart, 9. Dezember 2010. Meinungsforschungsinstitut führte Kundenbefragung im Auftrag des Stuttgarter Unternehmens AEB aus. Ergebnisse belegen hohe Kundenzufriedenheit hinsichtlich Zuverlässigkeit und Kompetenz.**

Ein Plus an Kunden, Mitarbeitern und Umsatz: Für AEB waren die letzten zwei Jahre äußerst erfolgreich. Ein Grund mehr für das Stuttgarter Softwareunternehmen, eine kritische Zwischenbilanz zu ziehen und seine Kunden zu Wort kommen zu lassen. „Wir wollten erfahren, wie die Kunden uns wahrnehmen, wie zufrieden sie mit unserer Leistung sind und wo es Optimierungsmöglichkeiten gibt“, erläutert Matthias Kieß, Head of Solutions Delivery, das Ziel der Kundenbefragung.

Durchgeführt wurde die Kundenbefragung durch das Meinungsforschungsinstitut Katz aus Pforzheim. Dieses befragte 120 Kunden, die eine ASSIST4- oder ATC-Lösung der AEB nutzen. In Telefoninterviews und im Rahmen von persönlichen Gesprächen stellten die Meinungsforscher den Kunden 22 Fragen rund um Zufriedenheit, Service und Produkte. Dazu wurde die Befragung in drei Phasen gegliedert. „Um ein möglichst umfassendes Bild zu erhalten, haben wir zunächst die AEB-Mitarbeiter selbst befragt“, berichtet Andrea Katz, Inhaberin des Instituts Katz. „Dabei ging es uns um die Dokumentation der Innenansicht des Unternehmens.“

### **„Manche Kunden sind echte Fans“**

Die zweite Phase bestand aus einer quantitativen Telefonbefragung von 100 Kunden durch spezialisierte Interviewer. Dabei ging es um die Themen Zusammenarbeit, Zufriedenheit sowie Verbesserungswünsche auf der operativen Ebene. „Bereits hier kam die hohe Gesamtzufriedenheit und positive Grundstimmung der Kunden gegenüber AEB zum Ausdruck“, berichtet Katz. Insgesamt wird AEB als kompetenter IT- und Branchenkenner wahrgenommen, so ein Ergebnis der zweiten Phase.

Im Anschluss an die quantitative Befragung fanden qualitative persönliche Gespräche auf strategischer Ebene bei Entscheidern der größeren ASSIST4- und ATC-Kunden statt. Diese Gespräche brachten neben weiteren Details der Außenansicht vor allem zusätzliche Hinweise auf weiteres Potenzial und Verbesserungsmöglichkeiten. Als besonders positiv wurde die persönliche Bindung an einen festen Ansprechpartner, der die Belange und Wünsche der Kunden kennt, hervorgehoben. „In manchen Unternehmen hat AEB richtige Fans“, so die Erfahrung von Andrea Katz.

Doch auch das Gesamtergebnis spricht für AEB: Insgesamt erhielt das Stuttgarter Unternehmen auf der Skala von 1 für sehr gut bis 5 für schlecht die Note 1,94. Die Teilergebnisse bestätigen die hohe Zufriedenheit. So gaben 86 Prozent der Befragten an, dass sie AEB weiterempfehlen können. 76 Prozent sind mit den eingesetzten Lösungen des Unternehmens voll und ganz zufrieden.



„Der überwiegende Teil der Kunden schätzt AEB als fachlichen und zuverlässigen Partner sehr. In den Interviews wurde häufig betont, dass die Kunden es bei der AEB mit Menschen zu tun haben, die neben ihrem fachlichen Wissen auch ein Gespür für die Belange des Auftraggebers mitbringen“, berichtet Katz.

Neben dem Lob gab es auch Hinweise für Optimierungen. „Wir nehmen die Hinweise unserer Kunden dankbar auf und werden sie Stück für Stück umsetzen“, so Kieß. „Unser Ziel ist es dabei, Service und Produkte so zu verbessern, dass uns schon sehr bald über 90 Prozent der Kunden weiterempfehlen würden.“

*Zeichen: 3366 – um ein Belegexemplar wird gebeten –*

**Weitere Informationen:**

AEB GmbH  
Susanne Frank  
Corporate Communications  
Julius-Hölder-Str. 39  
70597 Stuttgart  
Tel.: +49/711/7 28 42-229  
Fax: +49/711/7 28 42-333  
E-Mail: [susanne.frank@aeb.de](mailto:susanne.frank@aeb.de)  
Internet: [www.aeb.de](http://www.aeb.de)

Verbalis | Heike Steinmetz  
Friedenstraße 41-43 | 44139 Dortmund  
E-Mail: [heike.steinmetz@verbalis.de](mailto:heike.steinmetz@verbalis.de) | Tel.: 0231/91 45 46-7100

**Über AEB:**

Mit mehr als 30 Jahren Erfahrung ist AEB einer der führenden Anbieter für globale IT-Lösungen und Services im Supply Chain Management mit den Schwerpunkten Beschaffungs-, Lager-, Distributionslogistik, Außenwirtschaft und Risikomanagement. Mit der Logistiksuite ASSIST4 bietet AEB eine Anwendung mit durchgängiger Prozessunterstützung und vollständiger Transparenz für die Planung und Steuerung globaler Liefernetzwerke an.

AEB ist ein internationales Unternehmen mit mehr als 5000 Kunden in Europa, Asien und Amerika. AEB hat ihren Hauptsitz in Stuttgart, eine Niederlassung in Soest, Außenstellen in Bremen, Düsseldorf, Lübeck, Mainz und München sowie Tochterunternehmen in Warwick (UK) und Singapur.