

## AGILENT KUNDENUMFRAGE UM AGILENT FÜR SIE ZU VERBESSERN

Die Kundenzufriedenheit war uns schon immer wichtig – von Anfang an.

Die Agilent Kundenumfrage über Ihre Erfahrungen mit uns, ist eine der wichtigsten Methoden, um zu erfahren, was Sie über Ihre geschäftliche Beziehung zu Agilent denken. Es hilft, wenn wir erfahren, was wir richtig machen, welche Fortschritte wir bei von Kunden aufgezeigten Problemen machen und wo wir besser werden müssen.

Wir hoffen, dass Sie uns Ihr Feedback geben werden. Wir möchten wissen, wo wir Ihre Anforderungen und Erwartungen erfüllen (damit wir so weitermachen können) und wo wir am Ziel vorbeischießen (damit wir daran arbeiten können).



Achten Sie auf eine Einladung zur Teilnahme an der Agilent Kundenumfrage zur Kundenerfahrung.

Wir freuen uns von Ihnen zu hören.

Die Agilent Kundenumfrage von Agilent zur Kundenerfahrung wurde 2016 überarbeitet, damit die Beantwortung der Fragen einfacher, schneller und bequemer wird.

- Die Umfrage kann nun auf dem Mobiltelefon gemacht werden und nimmt höchstens drei Minuten in Anspruch, in denen Sie uns schnell wertvolles Feedback geben können.

Viele der Fragen wurden überarbeitet, damit sie die Aspekte besser reflektieren, die Ihnen im Umgang mit uns am wichtigsten sind. Wir haben unsere Fragen besonders auf die Bereiche ausgerichtet, in denen es entscheidend ist, dass wir Ihre Erwartung erfüllen oder übertreffen.

- Haben Sie beispielsweise im Rahmen der Entscheidung, bei uns Kunde zu werden, alle gewünschten Informationen erhalten? Wurden Sie nach Aufgabe Ihrer Bestellung regelmäßig über den voraussichtlichen Liefer- und Installationszeitpunkt informiert? Fand die Installation rechtzeitig zum gewünschten Termin statt? Haben Sie Service vor Ort angefordert? Falls ja, konnten wir diesen Service schnell organisieren und das Problem zu Ihrer Zufriedenheit lösen?

Die Antworten und Kommentare unserer Kunden werden auf allen Ebenen der Geschäftsführung gelesen. Auf der Grundlage dieser Antworten und Kommentare ermitteln wir, was wir verbessern, was wir näher untersuchen und was wir in Verbesserungsplänen berücksichtigen müssen – und (wenn Sie das wünschen) melden wir uns bei Ihnen, um Ihnen über unsere Aktivitäten Rückmeldung zu geben.

Nachfolgend einige Beispiele für Verbesserungen, die wir basierend auf Kunden-Feedback umgesetzt haben:

- Wir haben ein automatisches Informationssystem eingeführt. Dieses System informiert über die Bestellung, den Versand und – mithilfe eines Echtzeit-Trackers – über den Stand der Lieferung.
- Wir haben für Kunden, die Geräte kaufen, den Zugang zu Anleitungen für die Vorbereitung des Geräteaufstellungsortes erweitert und erleichtert.
- Bei den Verbrauchsmaterialien haben wir die Lieferzeiten und die Optionen bei der Online Bestellung verbessert, um so die Erfahrung bei Kauf und Lieferung zu optimieren.
- Wir haben den Zeitaufwand für die Planung von Serviceleistungen verkürzt.
- Wir haben die Suche und die Navigation auf unserer Website optimiert.

---

## VERPFLICHTUNG GEGENÜBER UNSEREN KUNDEN

Da wir Sie, unseren Kunden, sehr schätzen, hat Ihr Erfolg bei Agilent die höchste Priorität bei Agilent. Wir wollen Ihren geschäftlichen Erfolg mit Lösungen unterstützen, auf die Sie sich verlassen können. Die Zusammenarbeit mit uns, die Sie erfahren, soll erstklassig sein. Ich fühle mich diesem Ziel persönlich verpflichtet.

Wie Sie hoffentlich bereits bemerkt haben, ergreifen wir große und kleine Maßnahmen, um unsere Leistungen für Sie kontinuierlich zu verbessern. Und wir werden weiter Änderungen vornehmen, um die Kundenerfahrung zu verbessern.

Bitte nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit, um uns im Rahmen der Agilent Online-Kundenumfrage von Agilent zur Kundenerfahrung Ihre Meinung mitzuteilen. Wir möchten von Ihnen hören.

Ich glaube fest daran, dass wir zusammen Großartiges leisten können.



Mike McMullen  
Präsident und CEO, Agilent