

Kundenzufriedenheit 2012

In Kooperation mit dem Studiengang „[Medien, IT & Management](#)“ der [Fachhochschule Mainz](#) haben wir die Zufriedenheit bei unseren Kunden analysiert. Die Kernfragen waren dabei:

- Wie zufrieden sind unsere Kunden mit den Produkten?
- Wie ist das PreisLeistungsverhältnis?
- Wie zufrieden sind unsere Kunden mit dem Support?
- Welche Produktgruppe wird vorwiegend vertrieben?
- Wie wird die Stabilität der Produkte bewertet?
- Würden unsere Kunden die Produkte weiterempfehlen?



Dazu wurde ein Fragebogen erarbeitet, mit dessen Hilfe die telefonische Befragung durchgeführt wurde. Vorher wurden die potentiellen Teilnehmer mit einem Rundschreiben informiert. Bewertet wurde in Schulnoten, aber auch offene Fragen nach Stärken und Verbesserungsmöglichkeiten wurden gestellt, um ein umfassendes Bild zu bekommen. An dieser Stelle allen Teilnehmern ein herzliches Dankeschön!

Ergebnisse

Besonders erfreulich war, dass die Teilnehmer unseren Produkten eine Durchschnittsnote von 1,9 gegeben haben. Das PreisLeistungsverhältnis wurde mit 1,8 bewertet. Für die Stabilität der Produkte ergab die Umfrage ebenfalls eine 1,8. Die Zufriedenheit zeigt sich am stärksten bei den 97,2 % der Befragten, die DrayTek-Produkte weiterempfehlen würden. Es stellte sich ebenfalls heraus, dass 64% der Support-Anfragen telefonisch erfolgen und die Mitarbeiter als sehr hilfreich und freundlich empfunden werden. 100% der Befragten würden den Support erneut kontaktieren. 48,7% vertreiben Home-Office-Produkte, 59% KMU-Geräte und 25% Enterprise-Komponenten. Dabei verkaufen 82,1% der Befragten 1-25 Geräte pro Monat.

Doch es gibt auch Hausaufgaben für uns: So wünschen sich viele Kunden mehr Leistung beim WLAN, eine Benutzeroberfläche in Deutsch und einige wünschen sich ein anderes Produktdesign. Da haben wir mit Sicherheit in Kürze die passenden Lösungen!



Der DrayTek-Webshop ist geöffnet

Wir öffnen unsere Vertriebswege für IT-Fachhändler und -Berater und ermöglichen so den direkten Bezug von DrayTek-Produkten. Die Vorteile liegen auf der Hand: Neben den kürzeren Vertriebswegen profitieren unsere Kunden zudem von Rabattaktionen, die wir kurzfristig per E-Mail ankündigen. Zudem soll die engere Zusammenarbeit mit dem Fachhandel zu einem besseren Austausch führen und somit unsere Produkte noch weiter an die Bedürfnisse unserer Kunden anpassen. Interessierte Fachhändler aus Deutschland und Österreich mit einem Gewerbenachweis können sich über webshop.draytek.de registrieren. Die persönlichen Zugangsdaten zum DrayTek-Webshop werden nach einer Prüfung der Voraussetzungen für den Direktvertrieb umgehend versandt.



Dual-WAN Sicherheits-Firewall Vigor2960 optimiert für beste Performance

Mit dem [Vigor2960](#) veröffentlichen wir einen Dual-WAN-Router, dessen Leistungsfähigkeit aktuelle und zukünftige Bandbreiten optimal unterstützt. Zudem macht sich der gute Datendurchsatz bei den bis zu 200 parallel nutzbaren VPN-Verbindungen bemerkbar.

Die zwei Gigabit-WAN-Schnittstellen können sowohl für Load-Balancing als auch Fail-Over genutzt werden. Somit steht nicht nur ein beträchtlicher Datendurchsatz zur Verfügung, sondern auch eine besonders gute Absicherung gegen Internet-Ausfälle. Zusätzlich kann eine der beiden USB-Schnittstellen genutzt werden, um mit einem 3G-USB-Modem eine weitere Internetverbindung herzustellen.

Mit den parallel nutzbaren 200 VPN-Tunnel können Zweigstellen, Home-Offices und Außendienstmitarbeiter per PPTP, L2TP oder IPSec angebunden werden. Dadurch können diese auf Firmen-Ressourcen wie Dokumente, Applikationen oder Kommunikationsmittel zugreifen. Versteckte Lizenzkosten gibt es bei der VPN-Nutzung selbstverständlich nicht, alle Tunnel stehen sofort bereit. Außerdem kann unser [Smart VPN Client](#) kostenfrei genutzt werden.

Weitere Highlights sind die SPI-Firewall, Quality of Service (QoS) für eine optimale Nutzung der vorhandenen Bandbreite, Content Security Management (CSM), ein optionaler Web Content Filter (WCF) und das integrierte User Management. Diese Merkmale sind besonders auf das gehobene Schutzbedürfnis in KMU-Szenarien ausgelegt. Sowohl die Ethernet-LAN- als auch die WAN-Schnittstelle verfügen über Gigabit-Ethernet für schnelle Datenübertragungen.



Frontansicht Vigor2960

DrayTek Social-Media-News

... noch schneller informiert mit



- 11.10.2012: 11825,5 Stunden Laufzeit mit einem Vigor2930 ([Screenshot](#))
- 08.10.2012: Erinnerung [DrayTek-Tag](#) am 23. Oktober
- 08.10.2012: Der neue [Vigor2960](#) verbindet Sicherheit mit Performace
- 04.10.2012: Ergebnisse der [Kundenzufriedenheitsanalyse 2012](#)
- 01.10.2012: Der [DrayTek-Webshop](#) ist geöffnet
- 27.09.2012: [Vigor2130n begeistert Tecnogaming](#) in Argentinien
- 20.09.2012: Vier Sterne von [expert REVIEW für den Vigor2750Vn](#)
- 19.09.2012: [VigorACS SI.de](#) Teaser
- 13.09.2012: Ankündigung [DrayTek-Tag](#) am 23. Oktober
- 11.09.2012: [Vigor2830-Serie](#) verfügbar

Irrtümer und Änderungen vorbehalten. Alle Rechte vorbehalten. Copyright © DrayTek GmbH
Möchten Sie den Newsletter nicht mehr erhalten, senden Sie einfach eine E-Mail an: newsletter@draytek.de

DrayTek GmbH - Pirnaer Str. 9 - D-68309 Mannheim - Tel.: +49 (0) 621 - 717667 - 0
Geschäftsführer: Feng-Chi Li - Registergericht: Amtsgericht Mannheim,
HRB 10402 - USt-IdNr.: DE245689892 - WEEE-Reg. Nr.: DE76358611