



MANDANTEN-KOMPASS

Mandantenzufriedenheit und -bedürfnisse analysieren –
mandantenscharf und im Benchmarkvergleich

ZUM UNTERNEHMEN

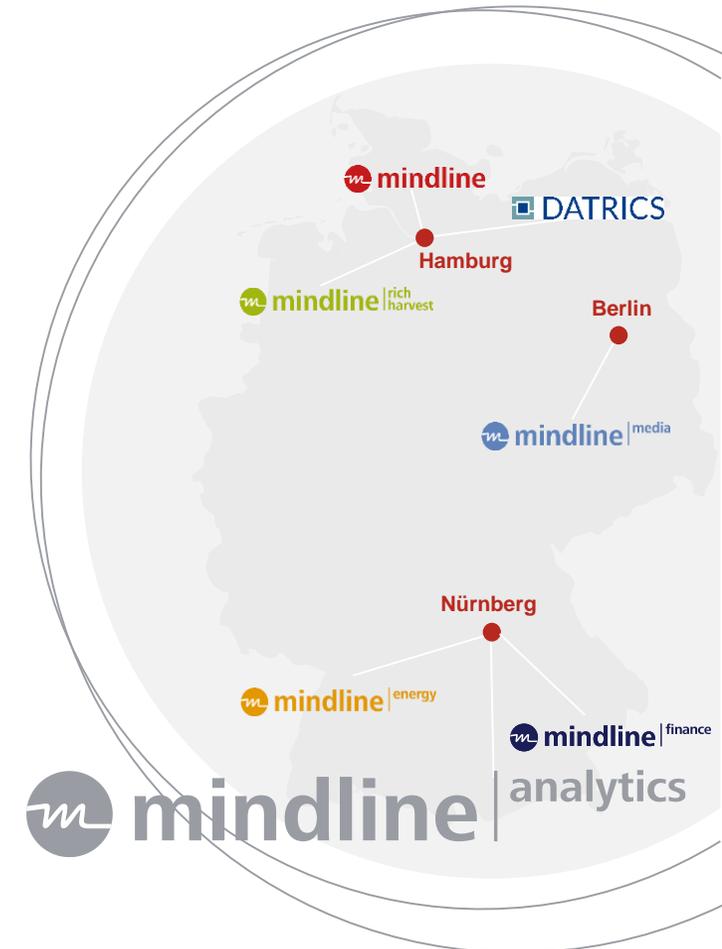
Die mindline analytics GmbH ist ein Softwareanbieter mit Spezialisierung im Steuerberatungsbereich

- mindline analytics wurde **2014** als Tochterunternehmen des Nürnberger Marktforschungsinstituts mindline energy von Michael Briem **in Nürnberg gegründet**.
- Das Unternehmen gehört zur bundesweit tätigen **mindline group** mit insgesamt ca. 140 Mitarbeitern an drei Standorten.
- Neben **Online-Befragungen** programmieren sieben Mitarbeiter von mindline analytics Dashboards und Online-Reportings.
- Alle Umfragen werden auf sicheren **Servern in Deutschland** gehostet.
- mindline analytics hat eine **Spezialisierung** im Steuerberatungsbereich.
- Zu den wichtigsten Kunden des Unternehmens gehört die **DATEV eG** aus Nürnberg.



„Unsere Zusammenarbeit mit mindline ist stets geprägt von Kompetenz und Vertrauen. Nur wenige Dienstleister legen aber so viel Flexibilität und Kreativität an den Tag. mindline gehört dazu.“

Walter Schuhbauer, DATEV eG



DIE VORTEILE



Kein Aufwand: Sie müssen lediglich eine E-Mail an Ihre Mandanten verschicken, den Rest erledigt mindline analytics.



Mandantenzufriedenheit mit Benchmarks: Wie zufrieden sind Ihre Mandanten im Vergleich zu Mandanten anderer Kanzleien?



Mandantenbedürfnisse erkennen: Welche Leistungen wünschen sich Ihre Mandanten, welche Ihrer Leistungen kennen sie überhaupt?



Kritikpunkte erfahren: Im Rahmen der Umfrage werden mögliche Unzufriedenheiten offener geäußert und konkret benannt.



Mandantenscharfe Analysen: Sie sehen die Antworten und die Rückmeldungen jedes einzelnen Mandanten, sofern er zustimmt.

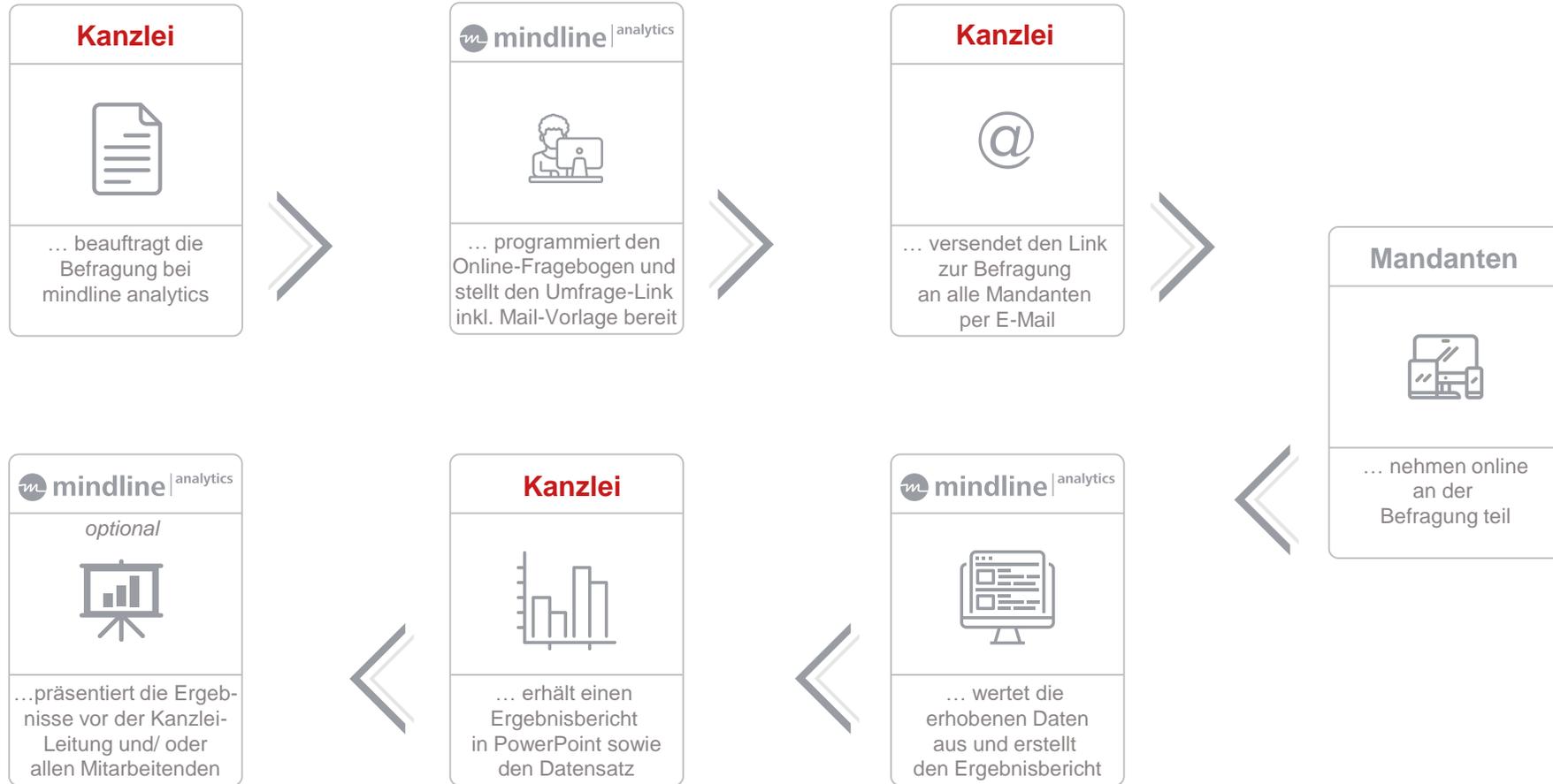


Direkte Feedbackmöglichkeit: Sie erfahren, welcher Mandant sich im Nachgang der Umfrage einen Kanzleikontakt wünscht.



Individuelle Auswertung: In einem kommentierten Ergebnisbericht werden Ihre Ergebnisse individuell ausgewertet.

DER PROJEKTABLAUF



DIGITALISIERUNGS-TYPEN

„Investitionsbereite Digitalisierer“ sind in der Mandantschaft überdurchschnittlich häufig anzutreffen

Der zufriedene Bestandswahrer

„Wir und unsere Kunden brauchen keine digitalen Lösungen, deshalb beschäftigen wir uns damit nicht.“



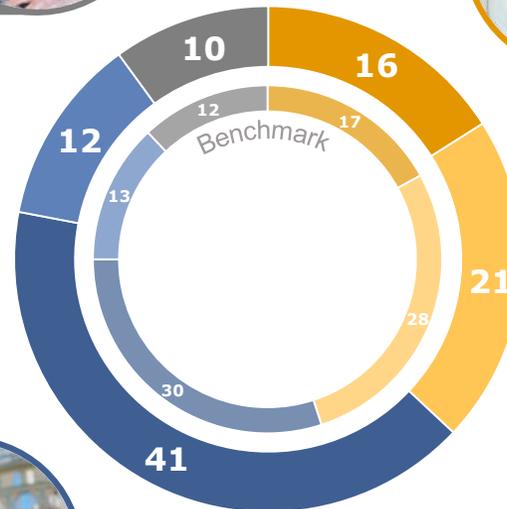
Der risikobewusste Digitalisierungskeptiker

„Wir scheuen davor zurück, Geld und Zeit in digitale Lösungen zu investieren, da gehen wir kein unnötiges Risiko ein.“



Die umsetzungsorientierte Praktikerin

„Ich weiß nicht, ob wir den Anforderungen der Digitalisierung gewachsen sind, alleine schaffen wir das nicht.“



Die beratungsaffine Gestalterin

„Wir müssen und wollen die Digitalisierung vorantreiben, aber das geht nur mit externer Unterstützung.“



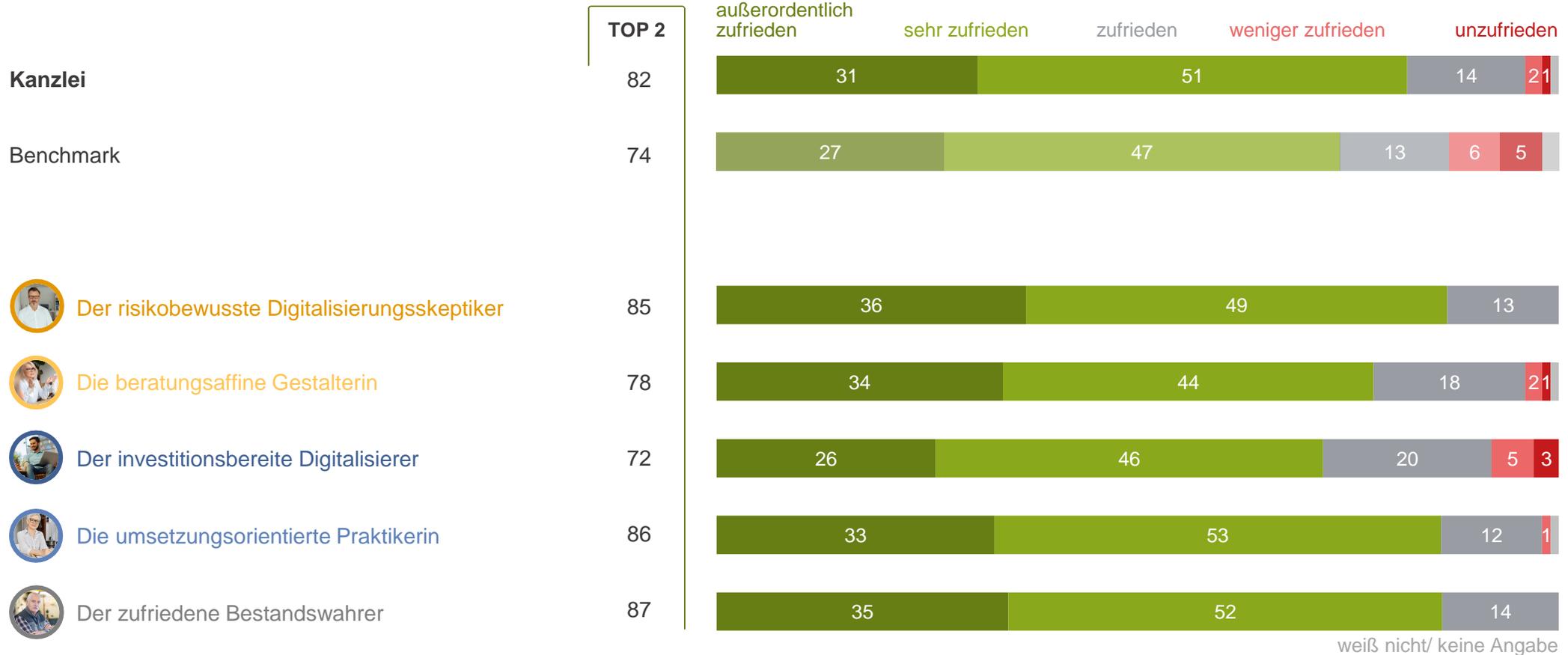
Der investitionsbereite Digitalisierer

„Wir sind schon total digital und immer bereit, in neue und komplexe Digitalisierungslösungen zu investieren.“



GESAMTZUFRIEDENHEIT DER MANDANTEN

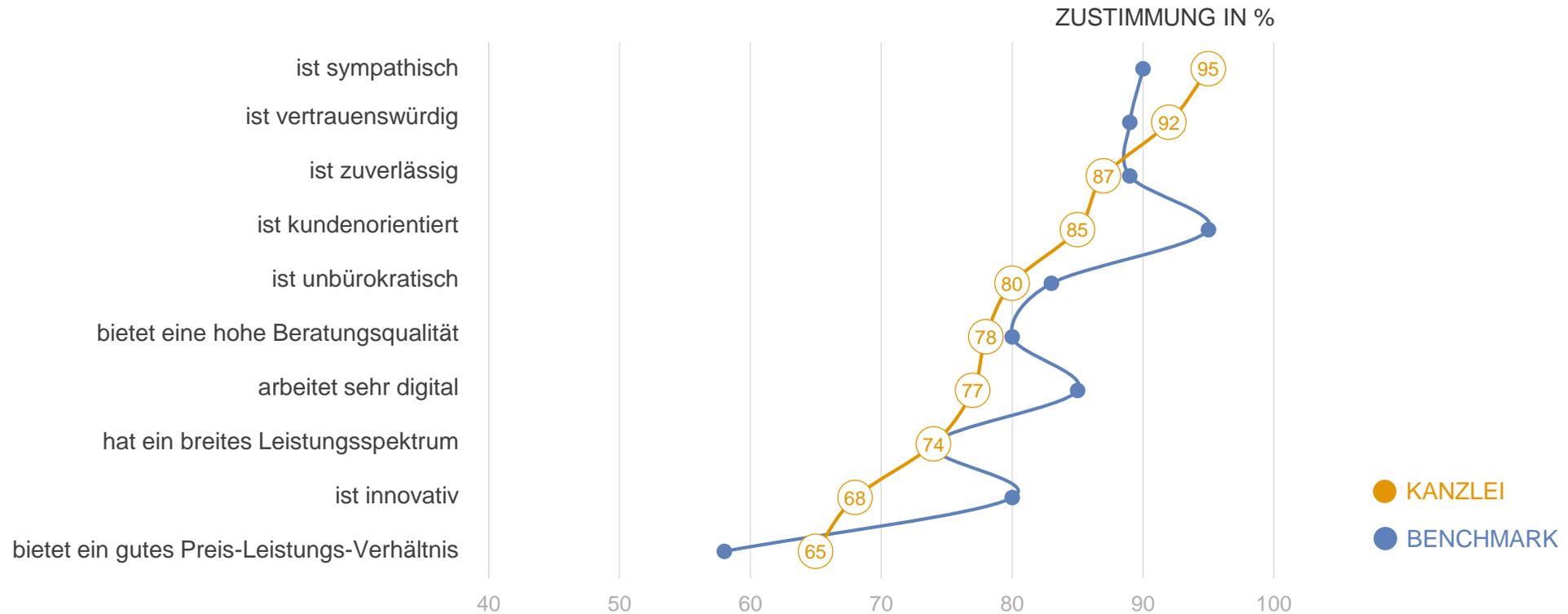
Die Mandantenzufriedenheit ist zwar überdurchschnittlich hoch, beim „investitionsbereiten Digitalisierer“ ist sie jedoch am schwächsten ausgeprägt



KANZLEI-IMAGE

Die Kanzlei wird als sehr sympathisch und vertrauenswürdig, jedoch als vergleichsweise weniger kundenorientiert, digital und innovativ wahrgenommen

Die Kanzlei ...





Fingerprint

Mandant: Heizungsbau Meier
Ansprechpartner: Martin Meier

befragt am: 21.01.2022 / Kanzleikontakt gewünscht



Digitalisierungs-Typ

Der risikobewusste Digitalisierungsskeptiker

... scheut davor zurück, Geld und Zeit in digitale Lösungen zu investieren; geht diesbezüglich kein unnötiges Risiko ein.

DigiScore

58

Gesamtzufriedenheit

„sehr zufrieden“



Weiterempfehlung (NPS)

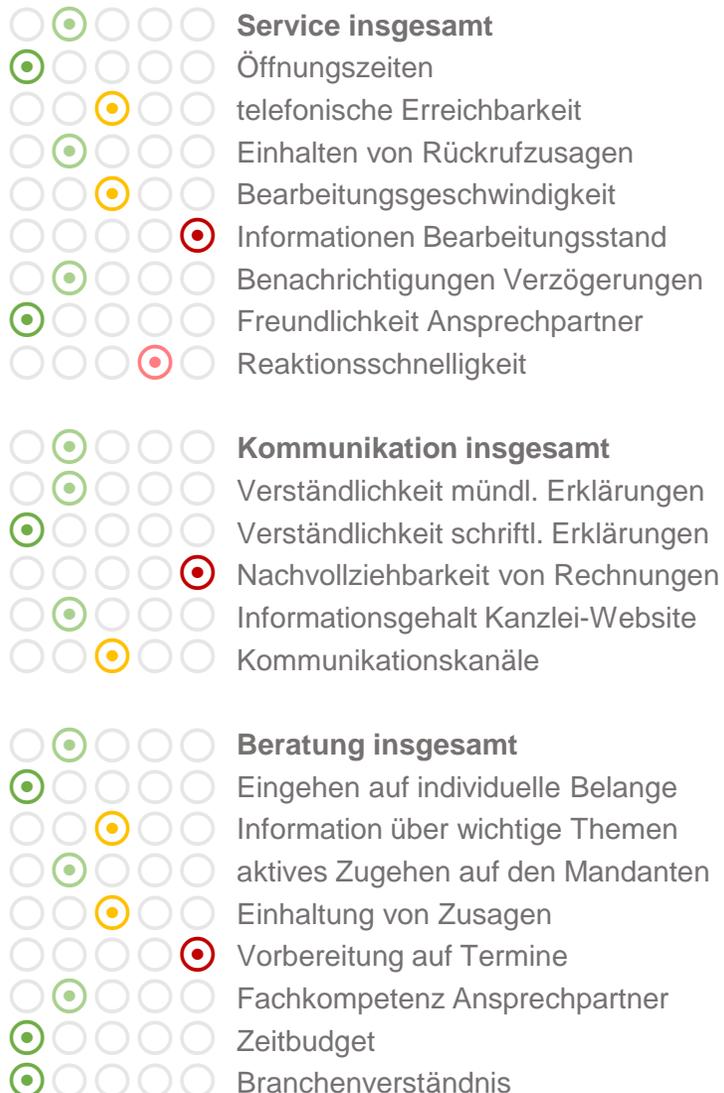
Segment: Promotor



Kanzlei-Image



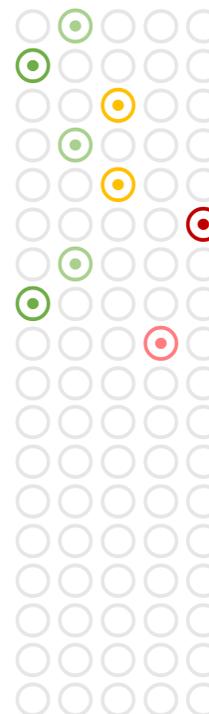
Leistungsdimensionen



Kanzleileistungen

genutzte

Zufriedenheit



KRITISCHE EREIGNISSE

Nach Jahren habe ich einen neuen Sachbearbeiter bekommen. Der Kollege konnte sich mit meinen speziellen Anforderungen noch kaum aus und ich musste ihm vieles nochmal neu schildern.

VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE

Ich würde mir generell eine transparentere Rechnung wünschen, für mich ist daraus nur schwer ersichtlich, welche Leistungen wie viel gekostet haben.

LEISTUNGEN UND KOSTEN

Die Durchführung der Umfrage wird zu folgenden Festpreisen angeboten

Leistungen

- Fragebogenprogrammierung und Hosting
- Bereitstellung des Umfragelinks
- Bereitstellung von Mailvorlagen für die Einladung der Mandanten
- Auswertung und Ergebnisanalyse inkl. Integration von Benchmarks
- Erstellung eines kommentierten Ergebnisberichts in PowerPoint
- Bereitstellung des PowerPoint-Ergebnisberichts
- Bereitstellung des Datensatzes inkl. der mandantenscharfen Daten (bei Zustimmung der Mandanten) sowie der Fingerprints für die betreffenden Mandanten als PowerPoint-Datei

Basiskosten

Fixkosten für die Befragung von bis zu 500 Mandanten in einem Zeitraum von bis zu 3 Monaten:

€ 1.990,-

Optionale Leistungen

- Individuelle Zusatzfragen (je Frage) € 250,-
- Persönliche Ergebnispräsentation
 - über MS-Teams € 300,-
 - vor Ort (exkl. Reisekosten) € 950,-

KONTAKT



Silvia Ackenheil
Nordostpark 45
90411 Nürnberg

KONTAKT

Telefon +49 (911) 956 498 21
E-Mail info@mandanten-kompass.de

