Wir arbeiten im Technischen Support für die G Data Service GmbH und sind somit im direkten Kundenkontakt.

Uns ist immer wieder aufgefallen, dass viele Kunden mit den gleichen Bereichen in der G Data Software ihre Schwierigkeiten haben.   
  
Darunter fallen zum Beispiel, das Eintragen der Zugangsdaten, das Aktivieren oder Verlängern einer Lizenz, aber auch das Finden des Protokolls bzw. das sie nicht wissen, dass unterschiedliche Protokolle zu verschiedenen Modulen existieren.

* Wir haben uns deshalb gefragt, woran genau liegt es und wie können wir das verhindern?  
  Unser erster Schritt bestand darin, einzugrenzen, welche Bereiche am meisten Schwierigkeiten verursachen & anhand dieser, eine Umfrage zu gestalten, um feststellen zu können, ob unsere Annahme korrekt ist.  
  Wir haben die Bereiche auf
* die Aktivierung der Lizenz,
* Zugangsdaten
* Und Protokolle bewusst beschränkt, um unser Zeitfenster einhalten zu können.

Deshalb haben wir die Umfrage wie folgt angefertigt:

Ein Bild, das Text enthält.

Automatisch generierte Beschreibung

## Frage „Optional – Welche Kategorie würden Sie als G Data Kunde auswählen & warum?

26 Teilnehmer = 100%

1 Teilnehmer = 3,85%

**Kontext**: Als G Data Kunde besitzt man bereits Zugangsdaten.

|  |  |
| --- | --- |
| 9 Teilnehmer = 34,61 % | „Zugangsdaten eingeben“ |
| 12 Teilnehmer = 46,15 % | „Keine Antwort, da keine G Data Kunden“ |
| 3 Teilnehmer = 11,54% | „Später aktivieren“ |
| 2 Teilnehmer = 7,7% | „Registriernummer eingeben“ |

Dies ist ein Fenster nach der Installation der G Data Software. Wir haben uns gefragt, warum Bestandskunden sich melden, weil sie keinen Registrierschlüssel ihrer bestehenden Lizenz haben.

14 = 100%

1 = 7,14

9 = 64,26

3 = 21,42

2 = 14,28