

KOSTEN, QUALITÄT UND LIEFERPÜNKTLICHKEIT

UMFRAGEERGEBNIS September 2010



On time. On target. On budget.

Umfrageergebnis Kosten, Qualität und Lieferpünktlichkeit September 2010

Eine der am öftesten gestellten Fragen ist:

„Wir haben Angebote von fünf verschiedenen Firmen erhalten, die im Preis wesentlich voneinander abweichen. Wie kann ich feststellen, welche Übersetzung uns das beste Preis-Leistungsverhältnis bietet?“

Bei der Ermittlung des Bestbieters für Ihre Übersetzung werden Sie wahrscheinlich weder übermäßig hohe Kosten als unvermeidliche Bedingung für höchste Qualität akzeptieren, noch den Billigstbieter auswählen, ohne Rücksicht darauf, wie dies die Qualität Ihrer Übersetzung beeinflussen kann. Stattdessen wird Ihr wichtigstes Auswahlkriterium darauf abzielen, die bestmögliche Qualität zu möglichst niedrigen Kosten zu erhalten – also **das beste Kosten/Nutzenverhältnis** für Ihre **Investition**.

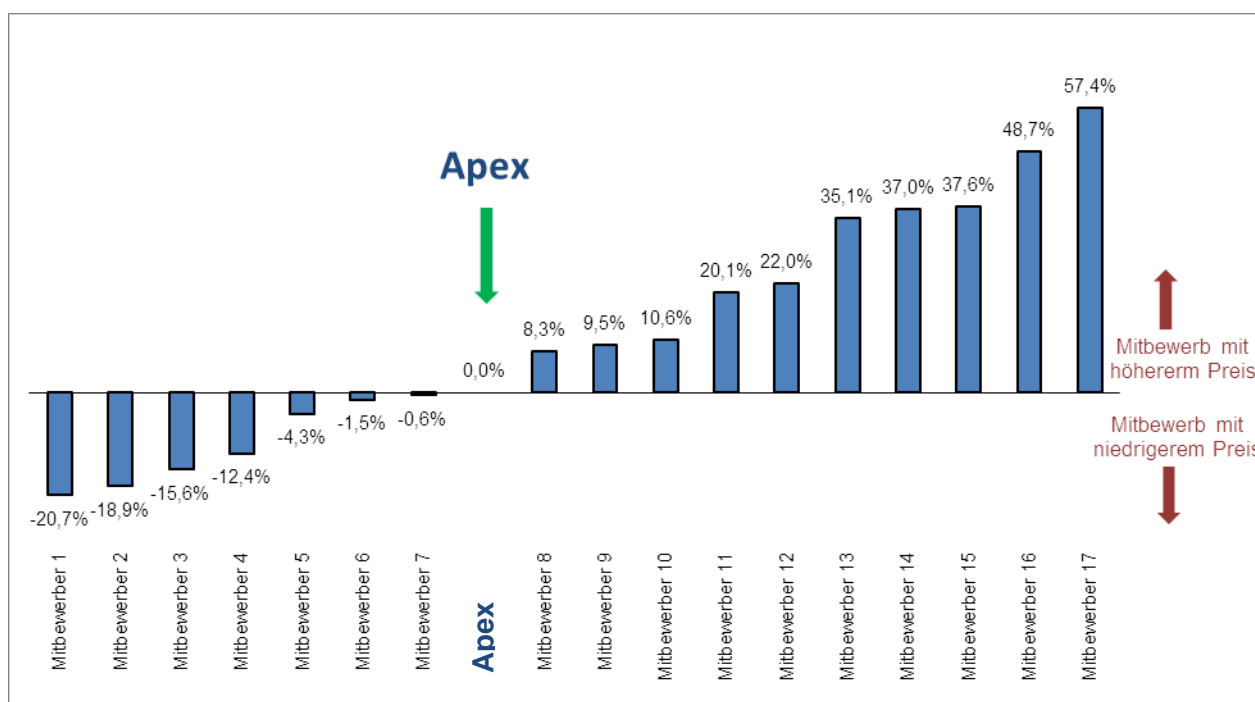
Diese Übersicht sollte Ihnen Informationen bieten, die für Ihren Auswahlprozess nützlich sein können.

Mitbewerber-Preisuntersuchung

Einmal jährlich führen wir eine detaillierte Analyse der Angebotspreise unserer Mitbewerber durch, um unsere preisliche Position im Markt besser verstehen zu können.

Das nachstehende Diagramm zeigt das Ergebnis unserer letzten Analyse vom August 2010.

Übersetzungskostenvergleich unter 17 Mitbewerbern



Ergebnisse: Von den 18 untersuchten Firmen waren 11 Firmen bis zu 57,4 % teurer als Apex, und 7 Firmen waren bis zu 20,7 % billiger als Apex.

Damit liegen die Übersetzungspreise von APEX mit einem Durchschnittswert von 32 % im unteren Mittelfeld aller untersuchten Firmen.

Wenn Sie ein Angebot von Apex mit einem Angebot eines Mitbewerbers vergleichen, fordern Sie auch dort eine Übersicht seiner Kosten- und Qualitätsuntersuchungen an. Wenn eine Firma keine aussagekräftigen Informationen über Kosten und Qualität vorlegen kann oder möchte, die es Ihnen erlauben, einen Vergleich mit Apex anzustellen, sind Ihre Vergleichsmöglichkeiten nur auf den Preis beschränkt, was bei wichtigen Übersetzungen nicht ausreichend sein sollte.

Es gibt grundsätzlich zwei Geschäftsmodelle im Übersetzungsbereich:

Unsere tiefgehenden Analysen haben gezeigt, dass es – aus der Preisperspektive betrachtet – zwei unterschiedliche Gruppen von Übersetzungsfirmen mit einer ganz unterschiedlichen Firmenphilosophie gibt:

1. Die „Billigpreisgruppe“ bietet auf der Basis von weniger qualifizierten Übersetzern oder aus einer Kombination von Maschinenübersetzung und menschlicher Nachbearbeitung billige Übersetzungspreise an, wobei in der Regel Übersetzungen mit niedrigem Qualitätsstandard geliefert werden. Dieses Geschäftsmodell ist darauf ausgerichtet, mit billigen Preisen möglichst viele neue Kunden anzuziehen, wobei eine hohe Quote unzufriedener Kunden in Kauf genommen wird. Qualitätskontrolle erfolgt zugunsten einer Kostenersparnis nicht oder kaum. Die fehlende Wiederkehrtrate zufriedener Kunden wird durch die ständige Akquisition von Neukunden über billige Preise ausgeglichen.
2. Die Gruppe mit „mäßigen bis höheren Preisen“ verfügt über qualifizierte Fachübersetzer und gute bis strenge Qualitätskontrollen, und liefert in der Regel durchwegs gute bis hervorragende Übersetzungsqualität. Als zusätzlicher Kostenfaktor kommt hinzu, dass die meisten dieser Unternehmen trotz ihrer meist fehlerlosen Übersetzungen so wie Apex eine relativ teure „Errors & Omissions“-Versicherung (Versicherung gegen Irrtümer und Auslassungen) abgeschlossen haben, die dem Kunden eine zusätzliche Sicherheit bietet.

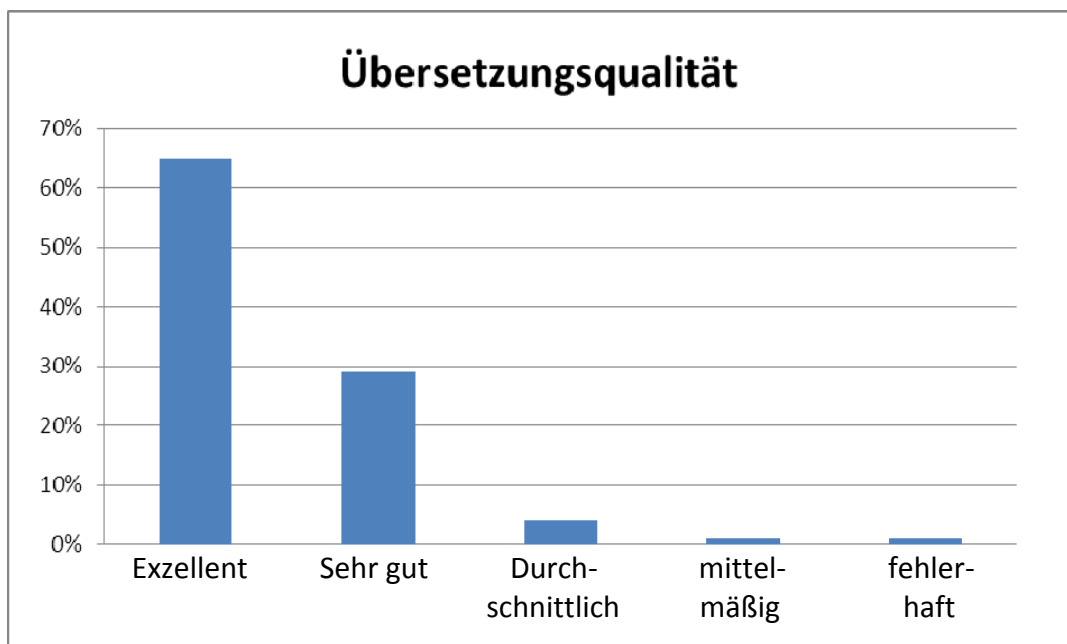
Diese Gruppe gewinnt trotz vielfacher Empfehlungen durch zufriedene Kunden auf Grund der höheren Preise weniger Neukunden, hat aber eine wesentlich höhere Rate wiederkehrender zufriedener Kunden. Dieses Geschäftsmodell nimmt in Kauf, weniger Neukunden gewinnen zu können, möchte das aber durch die höhere Zahl wiederkehrender Kunden zumindest kompensieren.

Apex bemüht sich, der zweiten Gruppe anzugehören.

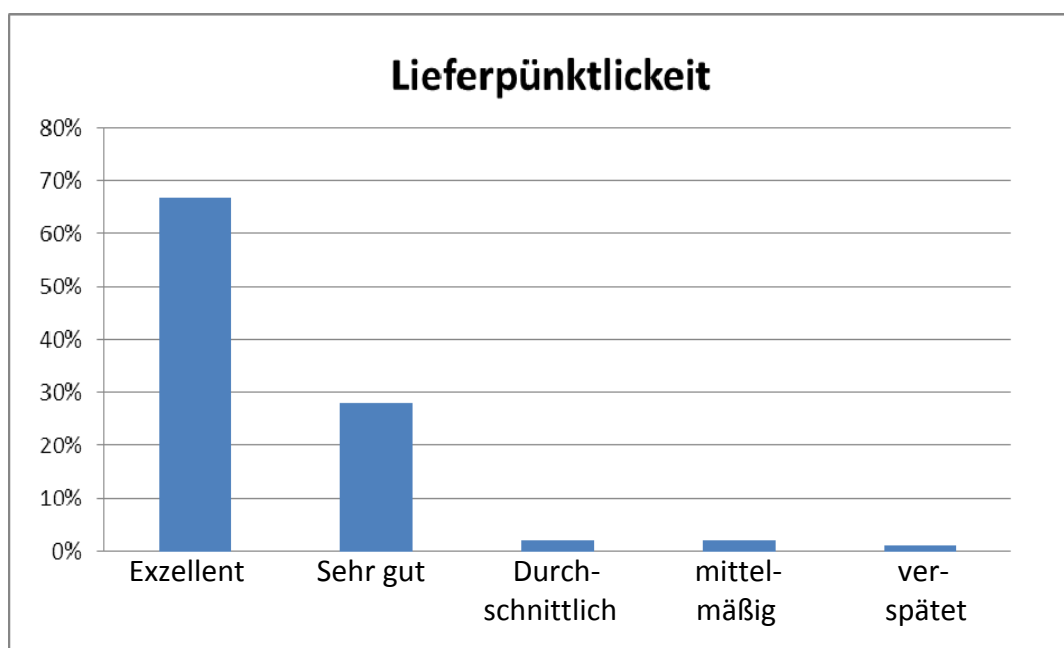
Ergebnisse der Kundenbefragung

Zweimal jährlich führen wir eine Kundenbefragung durch und ersuchen unsere Kunden, die Dienstleistungen von APEX in Bezug auf die Qualität der Übersetzungen, die Pünktlichkeit der Lieferungen und ihre Zufriedenheit mit Kundendienst & Kommunikation zu beurteilen.

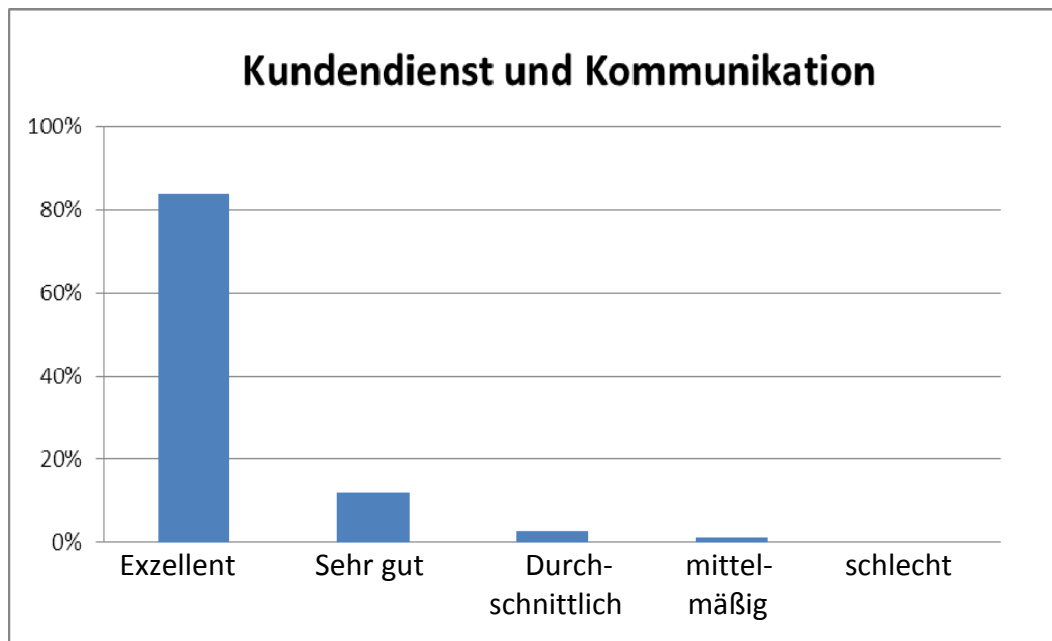
Die folgenden Tabellen zeigen die Ergebnisse der 6-Monatsperiode bis 31. September 2010



Ergebnis: **94 %** unserer Kunden gaben Apex **sehr gute Noten** für die Übersetzungsqualität.



Ergebnis: **95 %** unserer Kunden gaben Apex **sehr gute Noten** für die Lieferpünktlichkeit.



Ergebnis: **96 %** unserer Kunden gaben Apex **sehr gute Noten** für Kundendienst und Kommunikation.

Unser vollständiges Qualitätshandbuch, Informationen über die 15 Qualitätsrichtlinien von Apex und über unser Messverfahren der Übersetzungsqualität nach SAE J2450 finden Sie im Internet unter

www.apex-uebersetzungen.de

Kontaktieren Sie uns bitte für weitere Informationen per E-Mail:

office@apex-uebersetzungen.de

oder telefonisch kostenfrei:

0800-22 00 644

(In Österreich: 03117-51 555)