



1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang



Erläuterungen zur Einordnung

Auf den folgenden Seiten finden Sie die Aufstellung der Leistungsmerkmale, zu denen Ihre Kunden eine Zufriedenheitsbewertung abgegeben haben. Diese Leistungsmerkmale sind auf Basis der Angaben sieben Gruppen zugeordnet. Maßgeblich für die Einteilung ist der jeweilige Mittelwert (Zufriedenheit) und der Korrelationswert „r“ (Zusammenhang) zur erhobenen Gesamtzufriedenheit (Hinweise zur Korrelation finden Sie im Anhang) eines jeden Leistungsmerkmals.

Die sieben Gruppen möchten wir Ihnen gerne zunächst vorstellen:

„Selbstverständlichkeiten“

Kriterien in dieser Gruppe sind Selbstverständlichkeiten für Ihre Kunden. Hier haben Sie auf der einen Seite zwar eine hohe Zufriedenheit erreicht. Die Stärke des Zusammenhangs zwischen der Zufriedenheit dieser Leistungsmerkmale und der Gesamtzufriedenheit ist jedoch unterdurchschnittlich.

„Treiber“

Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sind für Ihre Kunden möglicherweise besonders wichtig, da hier ein großer Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit besteht. Zudem sind Sie bei diesen Leistungsmerkmalen bereits besonders gut und haben Werte besser als Ihre erhobene Gesamtzufriedenheit erzielt. Hier nicht nachlassen!



Erläuterungen zur Einordnung

„Fragezeichen“

Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sollten beobachtet werden. Hier wird Ihre Leistung kundenseitig zwar unterhalb der erhobenen Gesamtzufriedenheit bewertet, der Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit ist jedoch ebenfalls unterdurchschnittlich.

„Handlungsfelder“

Leistungsmerkmale aus dieser Gruppe weisen einen überdurchschnittlichen Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit auf. Auf der anderen Seite wird hier jedoch Ihre Leistung schlechter als die erhobene Gesamtzufriedenheit bewertet.



Erläuterungen zur Einordnung

„Verbesserungspotentiale“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Fragezeichen“ mit einem Zufriedenheitswert von schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Ebenso fallen unter „Verbesserungspotentiale“ alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“ mit einem Zufriedenheitswert besser als 2,20 (TMS-Grenzwert). Die unter „Verbesserungspotentiale“ zusammengefassten Leistungsmerkmale können für Sie wichtige Diskussionspunkte zur Verbesserung Ihrer Servicequalität sein.

„Nebenabweichungen“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“, mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Leistungsmerkmale, die als „Nebenabweichungen“ markiert sind, sind für Sie primäre Handlungsfelder. In diesen Feldern müssen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung eingeleitet werden. Diese Maßnahmen und ihre Umsetzung sind im Falle einer Re-Zertifizierung in zwei Jahren gegenüber der TÜV SÜD Management Service GmbH zu dokumentieren.

„Abweichungen“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 3,50. Leistungsmerkmale, die als Abweichung markiert sind, stellen erhebliche Mängel in der bestehenden Servicequalität dar. Aufgrund dieser Mängel kann in der Regel keine Zertifizierung erfolgen.

Für Merkmale des Beschwerdemanagement gilt ein Schwellwert von 3,75.

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Leistungen							
Leistungen bzgl. pers. Bedürfnisse genutzt				●		●	
Schnelligkeit der Bearbeitung				●	●		
Flexibilität / unbürokratische Bearbeitung				●	●		
Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen				●		●	
Leistungen einfach und unkompliziert				●	●		
Umfang der Leistungsgewährung (letzter Kontakt)		●					

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Online-Dienste							
Homepage / Online Kundenbereich			●		●		
Informationen							
Angebotene Informationen			●		●		
Kundenservice / Telefon							
Erreichbarkeit / Warteschleife			●				
Kundenservice / Krankenkasse-Geschäftsstelle							
Erreichbarkeit / Entfernung	●						
Öffnungs- / Beratungszeiten			●				
Fachkompetenz		●					
Wartezeit			●				
Atmosphäre			●				

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Kundenservice / Schriftverkehr							
Gestaltung/Verständ. Anschreiben/Formulare			●		■	■	■
Kundenservice allgemein							
Engagement				●	●	■	■
Freundlichkeit	●				■	■	■
Zuverlässigkeit / Richtigkeit von Angaben		●			■	■	■
Eingehen auf individuelle Bedürfnisse				●	●	■	■
Aufmerksamkeit im Beratungsgespräch		●			■	■	■

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Kundenservice allgemein (letzter Kontakt)							
Engagement/Hilfsbereitschaft (letzter Kontakt)		●			Green	Yellow	Red
Qualität der Beratung (letzter Kontakt)		●			Green	Yellow	Red
Richtigkeit / Zuverlässigkeit (letzter Kontakt)		●			Green	Yellow	Red
Berücksichtigung individuelle Situation		●			Green	Yellow	Red
Schnelligkeit der Bearbeitung (letzter Kontakt)	●				Green	Yellow	Red
Preis-Leistungs-Verhältnis*							
Preis-Leistungs-Verhältnis				●	Green	Yellow	Red
Beschwerdemanagement**							
Lösung der Beschwerde / Widerspruch					● Green	Yellow	Red

Anmerkung:

* Das Merkmal Preis-Leistungs-Verhältnis ist nicht relevant für die Zertifizierung. Es erfolgt keine Einordnung in Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen.

**Bei Leistungsmerkmalen zum Beschwerdemanagement gilt: Zufriedenheitswerte schlechter 2,20 und besser als 2,5 führen zu Hinweisen. Zufriedenheitswerte schlechter als 2,5 und besser als 3,75 führen zu Feststellungen. Zufriedenheitswerte schlechter als 3,75 führen zu Abweichungen. Aufgrund der geringen Fallzahl wird die Nebenabweichung zu einem Verbesserungspotenzial heruntergestuft.

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

Zusammenfassung: Verbesserungspotentiale

Nr. 1 bis Nr. 7	Detail	<p>Leistungsmerkmale:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Homepage / Online Kundenbereich (Online-Dienste) 2. Angebotene Informationen (Informationen) 3. Engagement (Kundenservice allgemein) 4. Eingehen auf individuelle Bedürfnisse (Kundenservice allgemein) 5. Schnelligkeit der Bearbeitung (Leistungen) 6. Flexibilität / unbürokratische Bearbeitung (Leistungen) 7. Leistungen einfach und unkompliziert (Leistungen) 	Verbesserungs- potentiale
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit.	
	Anforderungen	Ursachenanalyse und ggf. Maßnahmenumsetzung	

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

Zusammenfassung: Verbesserungspotentiale

Nr. 8	Detail	Weiterempfehlung (Skalenbreite)	Verbesserungspotential
	Ergebnis	Die Weiterempfehlung ist als Prüfkriterium Bestandteil der Zertifizierung. Dabei wird im Kriterienkatalog eine 11er Skala angewandt, welche eine feinere Abstimmung der Bewertung durch den Befragten erlaubt. Die Unterschiede der im Fragebogen genutzten Frage bezüglich Skalenbreite und Benennung erschweren eine Vergleichbarkeit.	
	Anforderungen	Abfrage der Weiterempfehlung mit einer größeren Skalenbreite	
Nr. 9	Detail	Leistungsmerkmale (Skalenbenennungen)	Verbesserungspotential
	Ergebnis	Die im Fragebogen genutzten Skalenbenennungen weichen von dem TMS-Kriterienkatalog ab. Dies erschwert eine Vergleichbarkeit.	
	Anforderungen	Anpassung der Skalenbenennung.	

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

Zusammenfassung: Verbesserungspotentiale

Nr. 10	Detail	Nur ein kleiner Teil der Teilnehmer hat sich mit einer Beschwerde an die AOK Niedersachsen gerichtet (1%). Von diesen haben 56% angegeben, dass sie mit der Lösung eher bzw. völlig unzufrieden waren. Gemäß dem erzielten Mittelwert ist dies eine Nebenabweichung. Aufgrund der geringen Fallzahl wird es zu einem Verbesserungspotenzial heruntergesuft.
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Servicequalität.
	Anforderungen	Ursachenanalyse und Maßnahmenumsetzung

Verbesserungs-
potential

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen



Management Service

Zusammenfassung: Nebenabweichungen

Nr. 1 und Nr. 2	Detail	Leistungsmerkmale: 1. Leistungen im Interesse der pers. Bedürfnisse ausgeschöpft (Leistungen) 2. Nachvollziehbarkeit von Entscheidungen (Leistungen)
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Servicequalität.
	Anforderungen	Ursachenanalyse und Maßnahmenumsetzung mit Dokumentation

Neben-
abweichungen



1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang



Eine Standardabweichung misst das durchschnittliche Ausmaß der Abweichung der einzelnen Merkmalswerte von ihrem Mittelwert (arithmetisches Mittel).

Beispiel 1:

Unter 200 Gebrauchtwagen vom Typ VW Golf wird eine Laufleistung pro Jahr von 13.320 km ermittelt. Die Standardabweichung liegt bei $s = 4.653$.

Sachlogisch kann hier die Standardabweichung wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen jahresdurchschnittlichen Laufleistungen der $n = 200$ Gebrauchtwagen vom Typ VW Golf um 4.653 km um ihren Durchschnittswert von 13.320 km.

Beispiel 2:

Unter 1.000 Kunden wird auf einer 5er Skala ein Zufriedenheitswert zur telefonischen Erreichbarkeit von 1,81 erhoben. Die Standardabweichung liegt bei 0,32.

Sachlogisch kann die Standardabweichung hier wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen Bewertungen der Kunden zur Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit um 0,32 um ihren Mittelwert von 1,81.

Die Standardabweichung dient damit der Interpretation der Aussagekraft des erhobenen Mittelwerts.

Quelle: in Anlehnung an Eckstein, P. (2010): Statistik für Wirtschaftswissenschaftler, 2. Auflage, Wiesbaden, S. 119f.



Der Korrelationskoeffizient r von Pearson ist das bekannteste Zusammenhangsmaß für zwei Variablen, die mindestens Intervallskalenniveau haben. Ein Beispiel für eine entsprechende Korrelation wäre die zwischen Lebensalter (in Jahren) und Vermögen (in Euro).

Er kann Werte zwischen -1 und +1 annehmen. Bei einem Wert von +1 (bzw. -1) besteht ein vollständig positiver (bzw. negativer) linearer Zusammenhang zwischen den betrachteten Merkmalen. Wenn der Korrelationskoeffizient den Wert 0 aufweist, hängen die beiden Merkmale überhaupt nicht linear voneinander ab.

Beispiel:

Zwischen dem Item „Gesamtzufriedenheit“ und dem Item „telefonische Erreichbarkeit“ wird in einer Kundenbefragung mit 800 Teilnehmern ein $r = 0,821$ ermittelt.

Sachlogisch kann dies hier wie folgt interpretiert werden: Wegen $r = 0,821$ besteht in der statistischen Gesamtheit ($n = 800$ Teilnehmer) ein starker gleichläufiger bzw. positiver linearer statistischer Zusammenhang. Demnach haben Kunden mit einer überdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine überdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit bzw. Kunden mit einer unterdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine unterdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit.