



RESEARCH

Ergebnisse Zertifizierung
TÜV Service tested

IKK gesund plus
Mai 2018

Inhalt

- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Einzelzufriedenheiten im Detail



Ziele der Untersuchung

Ziele der Untersuchung

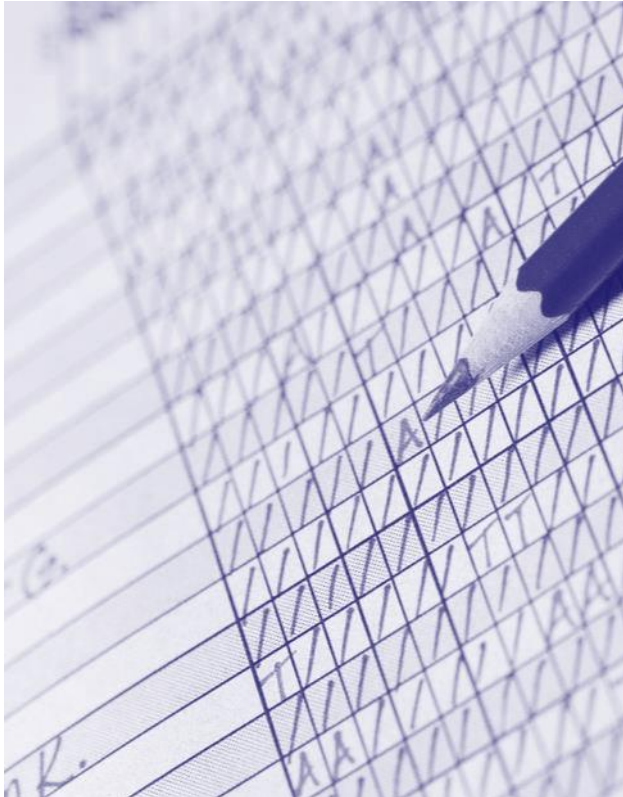


- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen der IKK gesund plus.
- Messung der Zufriedenheit mit einzelnen Prozess-Schritten und Leistungsfaktoren.
- Herausfiltern der aus Kundensicht entscheidenden Kriterien.
- Überprüfung der Ergebnisse hinsichtlich der Anforderungen von TÜV Service tested.
- Repräsentativität der Ergebnisse.



Zertifizierungsrichtlinien TÜV Service tested

Zertifizierungsrichtlinien: TÜV Service tested



- TÜV Service tested basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:
 - Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:
Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.
 - Gesamtzufriedenheit mit den Serviceleistungen:
Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. Die erzielte Durchschnittsnote wird im Siegel ausgewiesen.
 - Wichtigste Kriterien:
Durch die Befragung wird ermittelt, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnittsbewertung 2,2 erreichen.

Zertifizierungsrichtlinien: Die Einzelkriterien



- Zuverlässigkeit der IKK gesund plus
- Servicezeiten der IKK gesund plus
- Telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus
- Freundlichkeit der Mitarbeiter
- Fachkompetenz der Mitarbeiter
- Engagement der Mitarbeiter
- Kulanz der IKK gesund plus bei der Gewährung von Leistungen



Untersuchungsdesign

Untersuchungsdesign



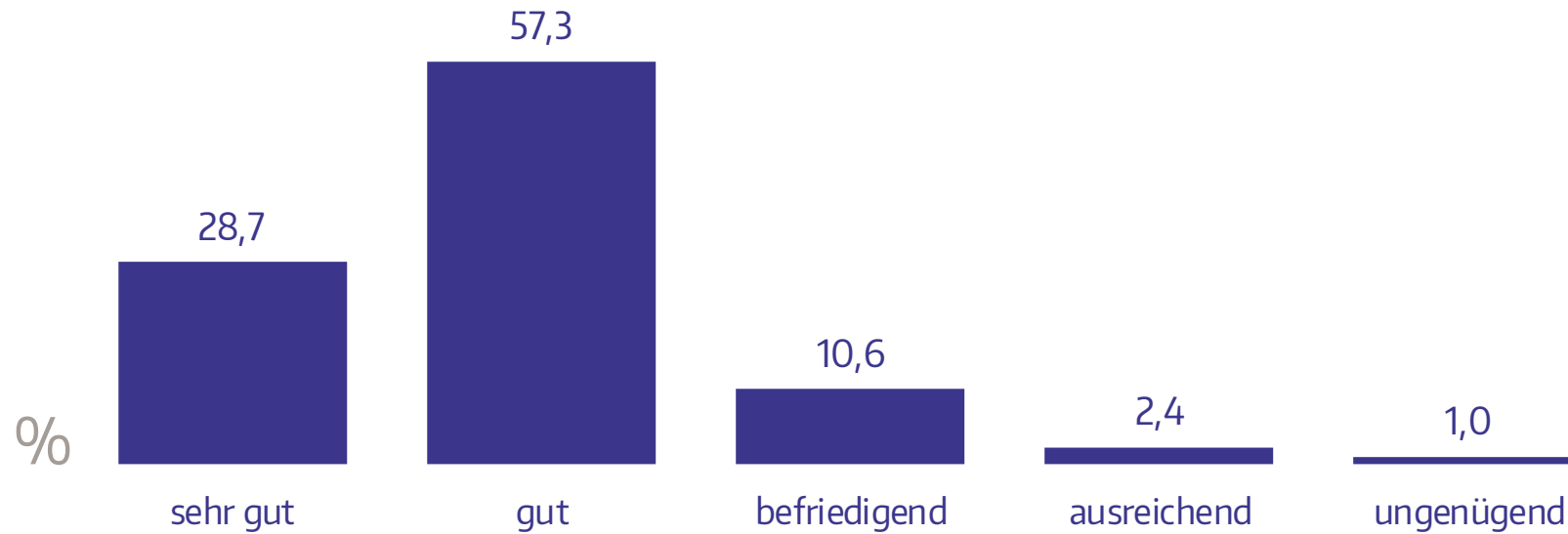
- Telefonische Befragung der Kunden der IKK gesund plus.
- An der Befragung haben 300 Personen teilgenommen.
- Die Befragung setzte sich zusammen aus:
 - Gesamturteil
 - Beurteilung der Einzelkriterien



Zertifizierungsergebnisse
TÜV Service tested

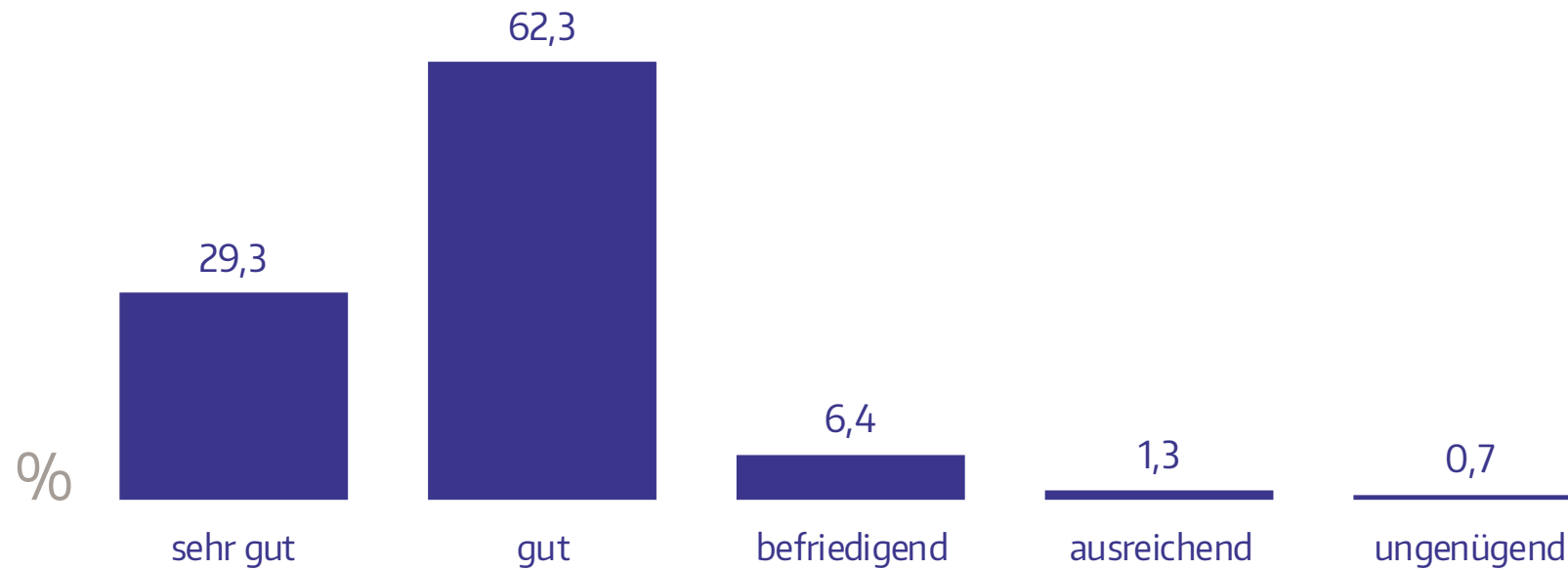
Gesamtzufriedenheit: Serviceleistungen

Mittelwert: 1,90 (n= 293)
Zertifizierkriterium erfüllt



Gesamtzufriedenheit: Unternehmen

Mittelwert: 1,82 (n= 297)
Zertifizierkriterium erfüllt



Zertifizierung erfolgreich!

	Mittelwert	Status	Note
Gesamtzufriedenheit Service	1,9	erfüllt	gut
Gesamtzufriedenheit Unternehmen	1,8	erfüllt	
Die wichtigsten Kriterien			
Zuverlässigkeit der IKK gesund plus	1,7	erfüllt	
Servicezeiten der IKK gesund plus	1,8	erfüllt	
Telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus	1,6	erfüllt	
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1,4	erfüllt	
Fachkompetenz der Mitarbeiter	1,6	erfüllt	
Engagement der Mitarbeiter	1,7	erfüllt	

Gratulation – hier ist Ihr Siegel!





Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Grundsätzliches zu Korrelationen

■ Der Unterschied zur abgefragten Wichtigkeit:

- Die grundsätzliche subjektive Erwartung der Kunden kann über die Abfrage ermittelt werden. Allerdings handelt es sich dabei nicht um die Aspekte, die im tatsächlichen Kontakt zum Unternehmen die Meinung entscheidend bilden. Das können ganz andere Faktoren sein, welcher sich der Kunde bei der Selbsteinschätzung nicht zwingend bewusst ist. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von „Moments of Truth“, also Momenten der Wahrheit, die die Meinung des Kunden ins Positive oder Negative wenden.

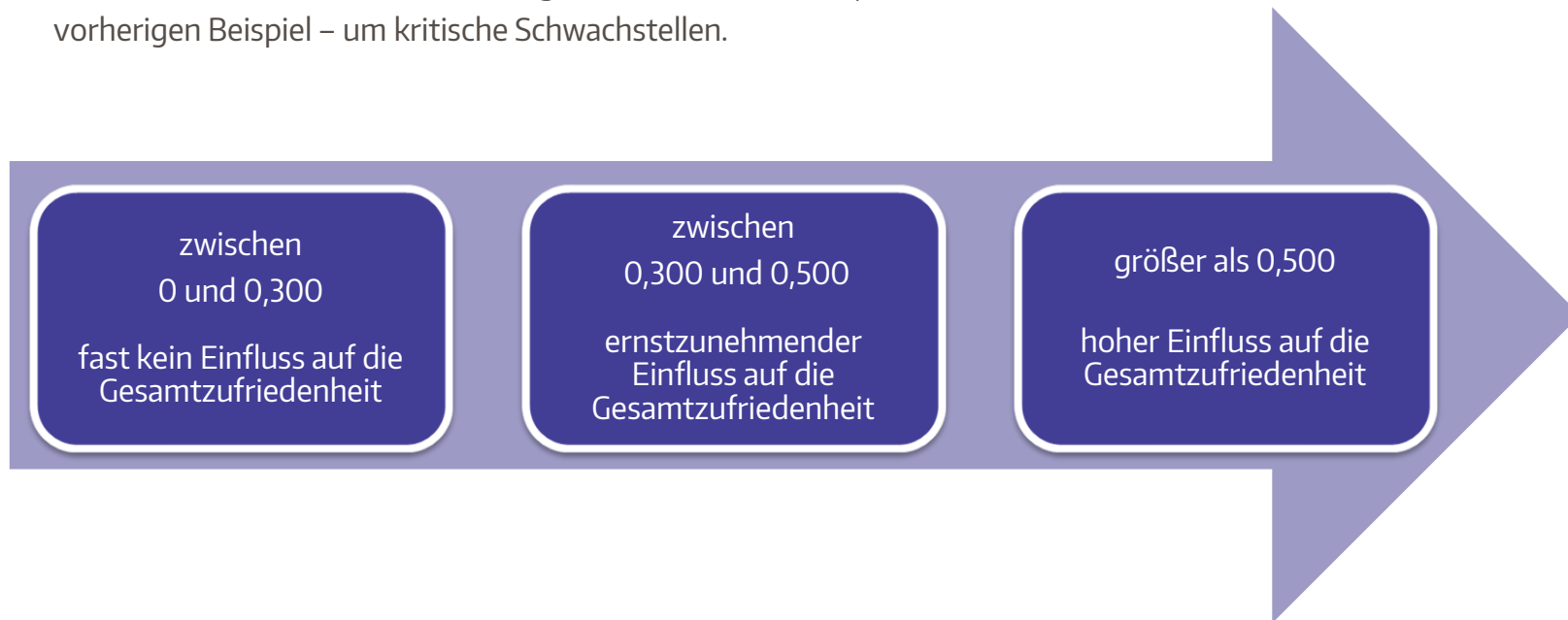
■ Das Ermittlungsverfahren:

- Korrelationen werden über mathematische Zusammenhänge ermittelt. Hierbei spielen Bewertungsunterschiede zwischen der Gesamtzufriedenheit und den Einzelkriterien eine große Rolle.
- Beispiel: Ein Kunde war mit den Serviceleistungen eines Unternehmens insgesamt sehr zufrieden. Allerdings war die Wartezeit am Telefon für einen Erstkontakt etwas lang. Er vergibt bei allen Kriterien mit Ausnahme der Wartezeit ein „sehr gut“. Die Wartezeit bewertet er mit „mangelhaft“. Insgesamt erhält das Unternehmen von ihm die Note „befriedigend“ → Hier besteht eine mittelstarke Korrelation zwischen der Wartezeit und der Gesamtzufriedenheit. Ein einzelnes Erlebnis war ausreichend, die Gesamtnote um zwei Punkte zu verschlechtern.

Die Bedeutung von Korrelationskoeffizienten

■ Wie sind Korrelationen zu lesen?

- Der Korrelationskoeffizient bewegt sich zwischen 0 und 1. Je größer er ist, umso stärker beeinflusst das Kriterium die Gesamtzufriedenheit.
- Hinweis: Bei Fallzahlen mit wenigen Befragten ($N < 300$) schlagen Korrelationen sehr stark aus und sind eher als Richtwerte zu lesen.
- Kriterien mit hoher Korrelation sind wichtig für die Gesamtzufriedenheit. Werden sie gut bewertet, hat das Unternehmen an dieser Stelle wichtige Stärken. Werden sie jedoch schlecht bewertet, so handelt es sich – wie im vorherigen Beispiel – um kritische Schwachstellen.



Stärken und Schwächen anhand von Korrelationen



	Bewertung	Einfluss auf Gesamtzufriedenheit	Einstufung
Kulanz der IKK gesund plus bei der Gewährung von Leistungen	⚠	2,01	,599 leichte Schwäche
Engagement der Mitarbeiter	✓	1,72	,572 Stärke
Zuverlässigkeit der IKK gesund plus	✓	1,73	,549 Stärke
Fachkompetenz der Mitarbeiter	✓	1,61	,539 Stärke
Servicezeiten der IKK gesund plus	✓	1,76	,463 Stärke
Freundlichkeit der Mitarbeiter	✓	1,43	,419 Stärke
Telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus	✓	1,64	,378 Stärke

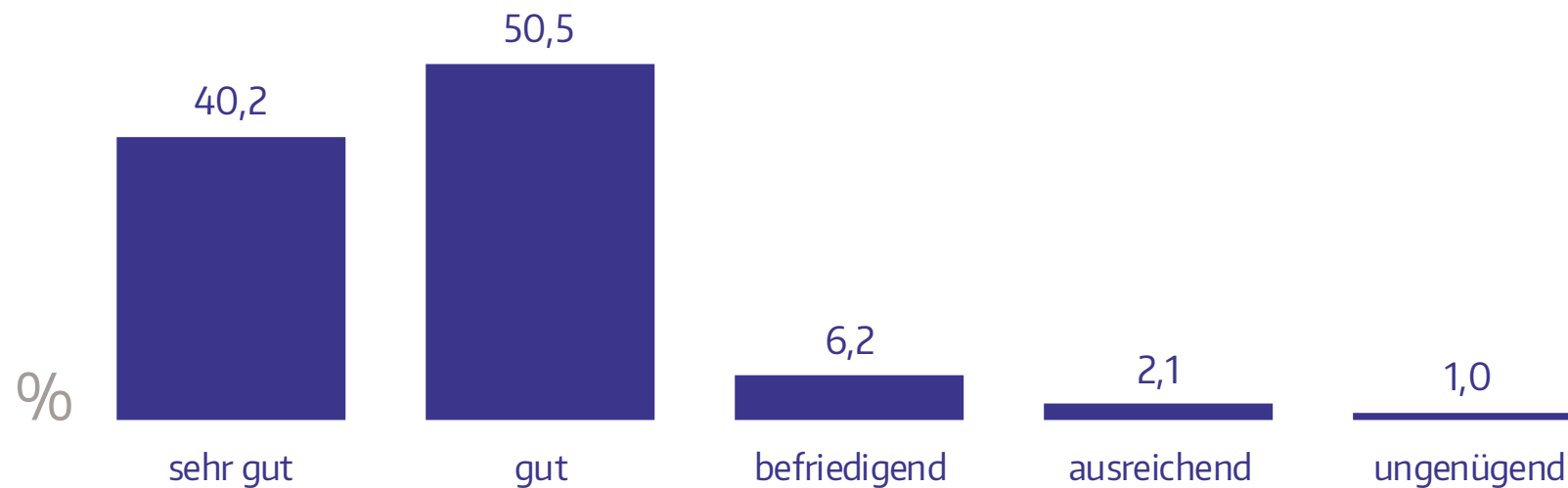


Einzelzufriedenheiten im Detail

Einzelkriterien

Zuverlässigkeit der IKK gesund plus

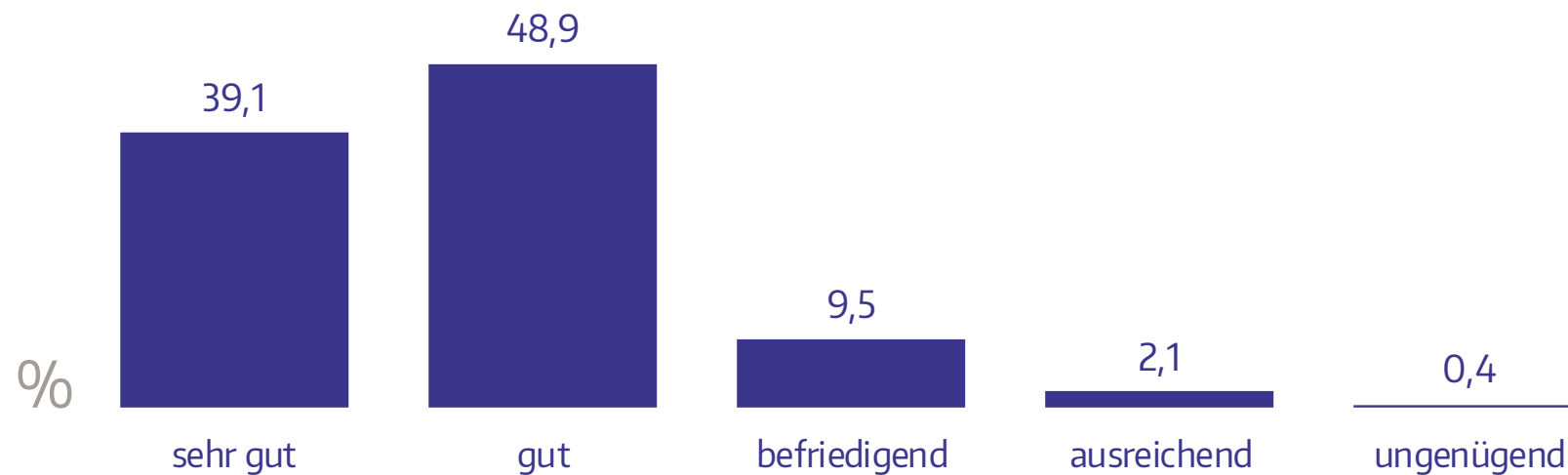
Mittelwert: 1,73 (n= 291)



Einzelkriterien

Servicezeiten der IKK gesund plus

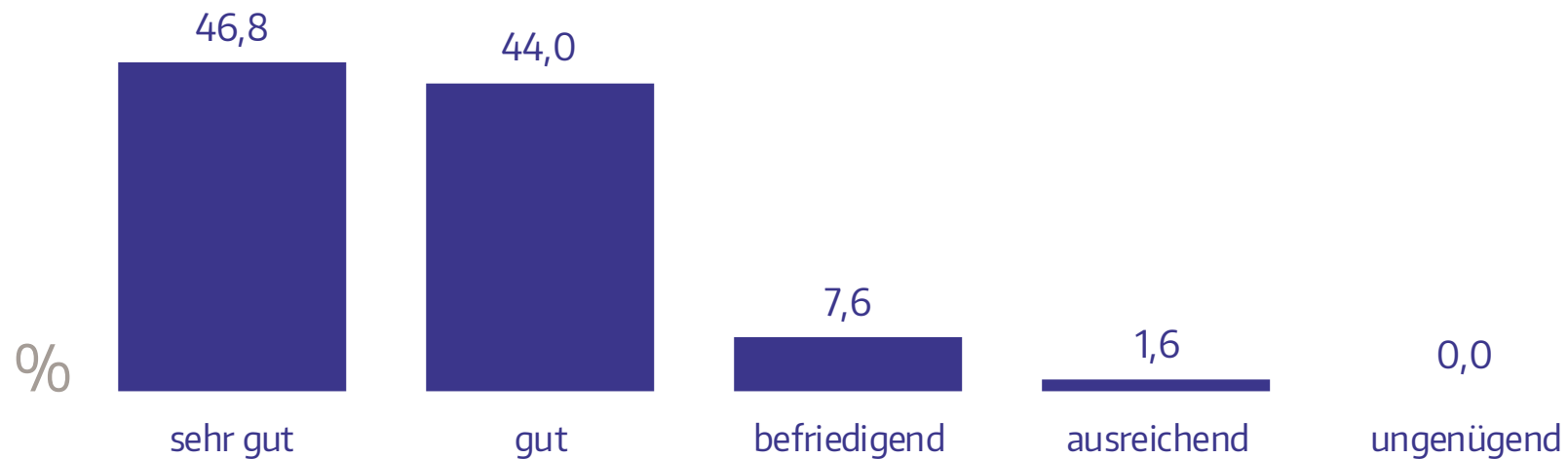
Mittelwert: 1,76 (n= 284)



Einzelkriterien

Telefonische Erreichbarkeit der IKK gesund plus

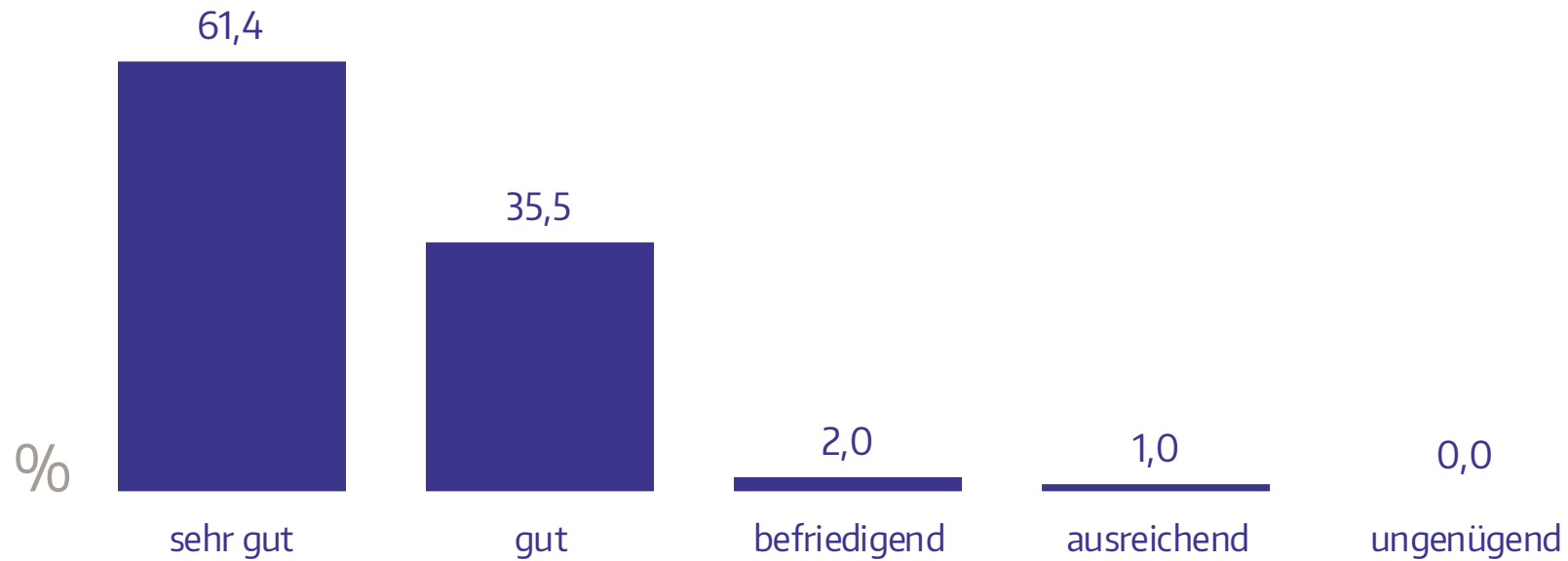
Mittelwert: 1,64 (n= 250)



Einzelkriterien

Freundlichkeit der Mitarbeiter

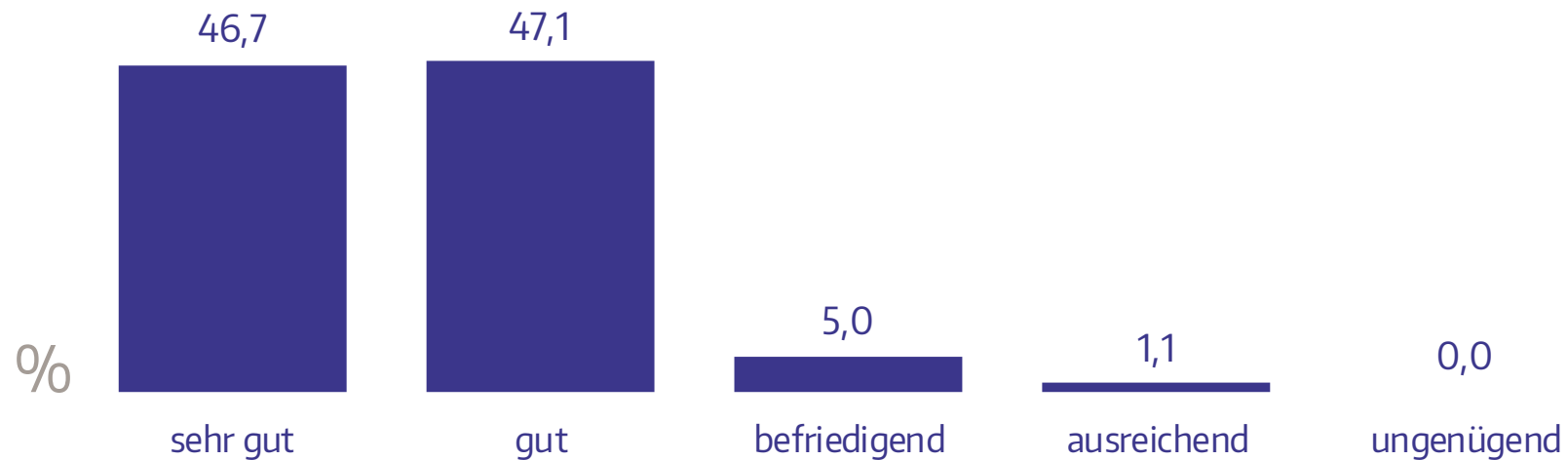
Mittelwert: 1,43 (n= 293)



Einzelkriterien

Fachkompetenz der Mitarbeiter

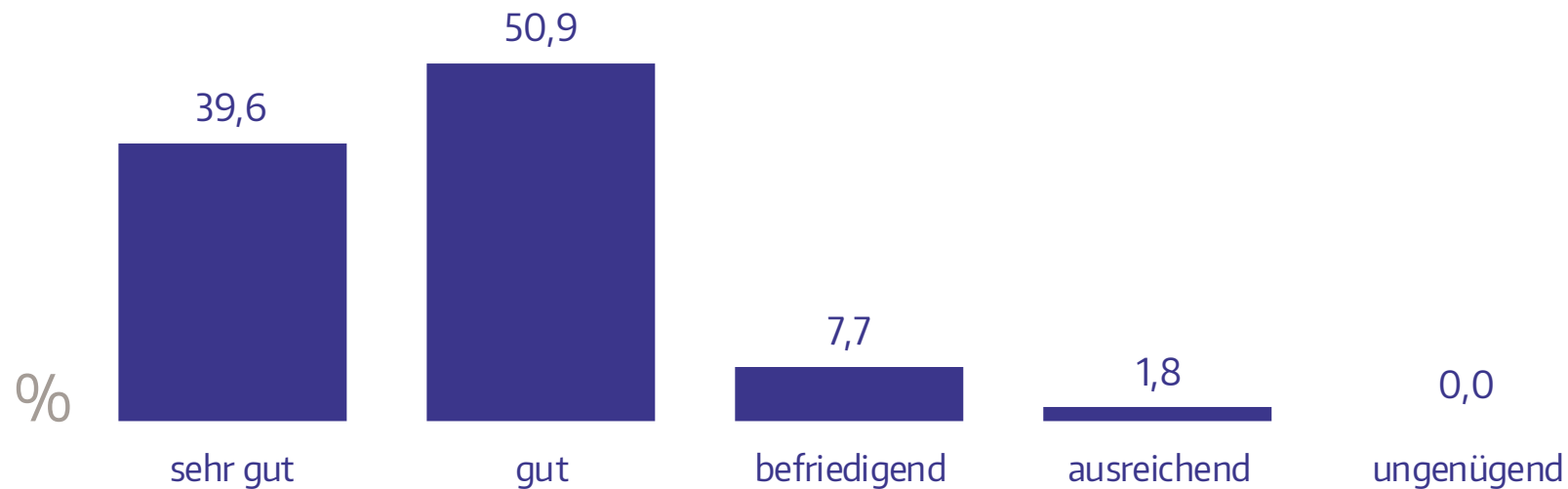
Mittelwert: 1,61 (n= 261)



Einzelkriterien

Engagement der Mitarbeiter

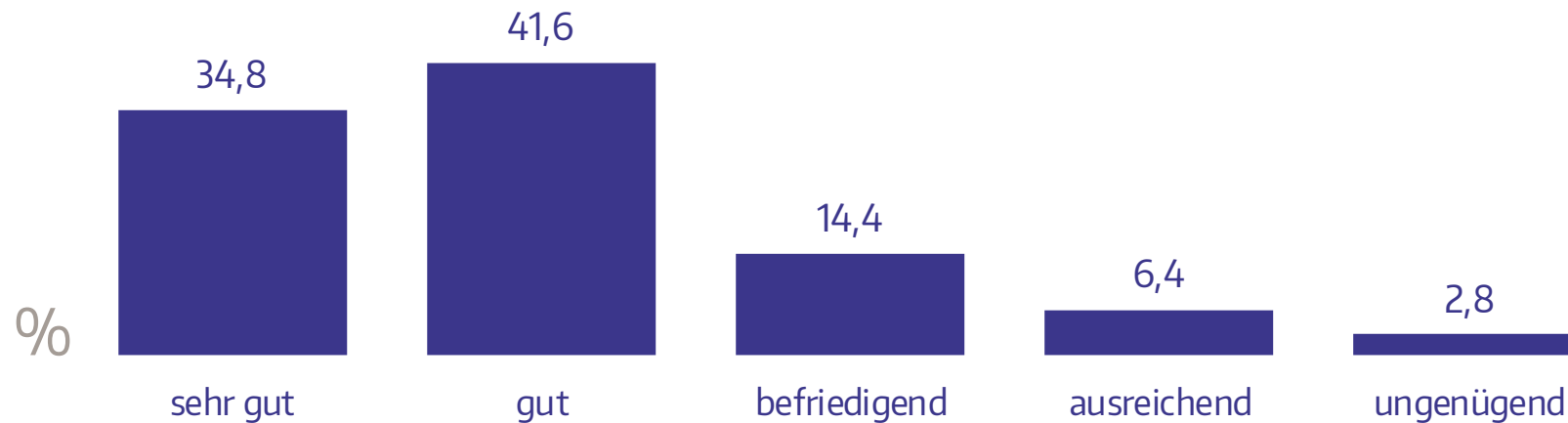
Mittelwert: 1,72 (n= 273)



Einzelkriterien

Kulanz der IKK gesund plus bei der Gewährung von Leistungen

Mittelwert: 2,01 (n= 250)





Am TÜV 1
66280 Sulzbach
Tel. +49 6897 506-96
Fax +49 6897 506-575
info@tuev-saar.de
www.service-tested.de