

Service Checks Auswertung 4. Quartal 2020 - Servicetelefonie -

München, den 10. November 2020

**Hans-Jürgen Brummer
Leiter DSiE**

Intro

- Dieser Service Check wurde im Oktober bei Praxen während der „Reminder-Telefonie“ durchgeführt, die vor der Befragung einen telefonischen Kontakt mit einem Mitarbeiter der ArGe DMP-Datenstelle Bayern GbR am Servicetelefon hatten (konkret: 15.10. – 23.10.2020)
- Der Service Check erfolgte via Faxabfrage
- Das Einhalten folgender Service Standards wurde ermittelt:
 - Schulnote 2,0 oder besser
 - Als „massive Beschwerde“ wird eine Bewertung von mindestens zweimal Note 5 oder einmal Note 6 oder schlechter bei den sechs abgefragten Parametern eingestuft. Ebenfalls gilt als „massive Beschwerde“ eine negative Bewertung im Freitextfeld.

Daten, Fakten, Analysen

- **Einhalten der Service Standards bei folgenden Parametern:**
 - **Eingehalten bzw. besser (2,0)**
 - ❖ Zufriedenheit mit der DMP-Datenstelle Bayern allgemein
 - ❖ Freundlichkeit des Gesprächspartners
 - ❖ Kompetenz des Gesprächspartners
 - ❖ Eingehen auf Kundenwünsche
 - ❖ Telefonische Erreichbarkeit bei diesem Kontakt
 - ❖ Rückruf zeitnah / zum Wunschtermin
 - **Überschritten (schlechter als 2,0)**
 - ❖ nicht belegt

Daten, Fakten, Analysen

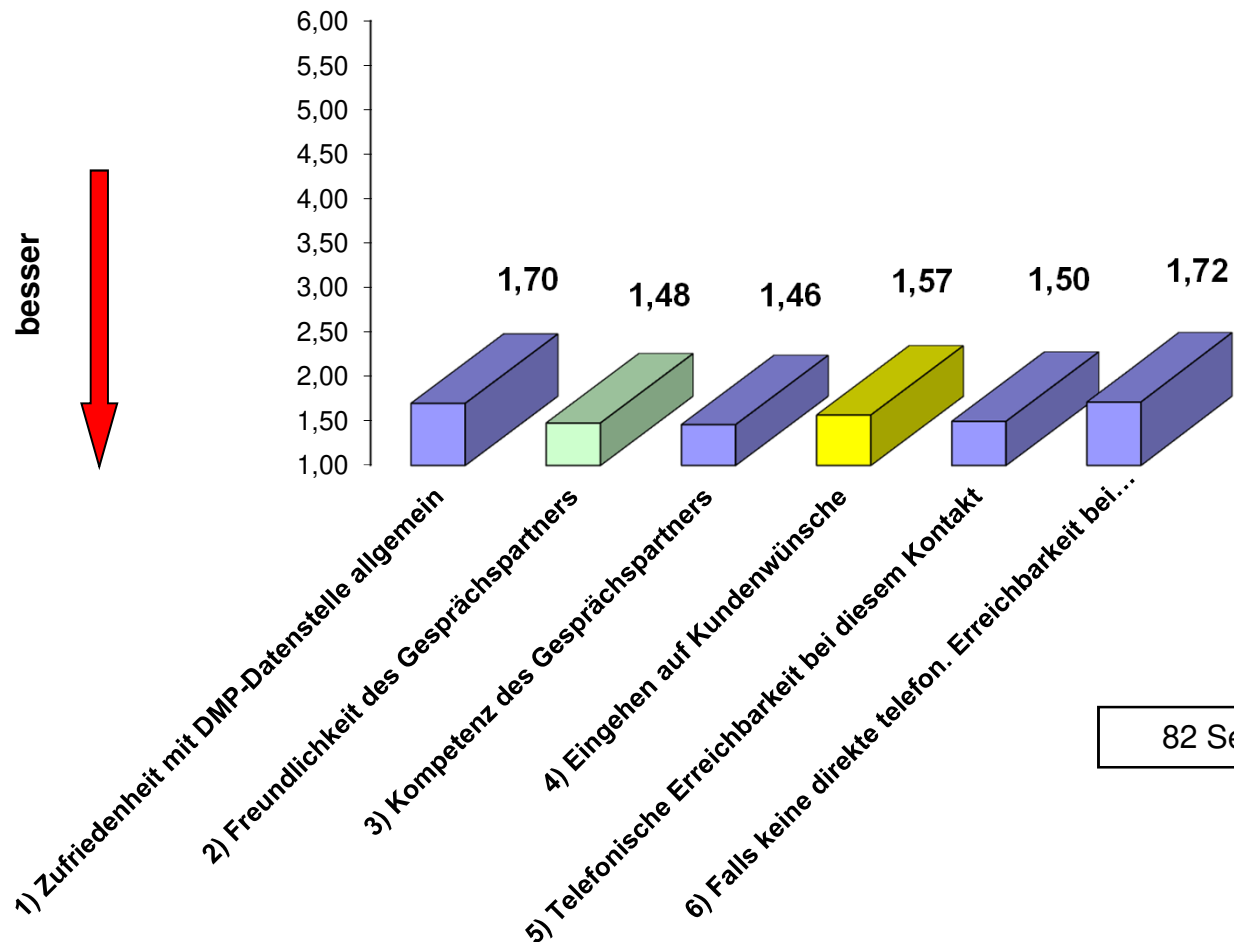
- **Versand: 300 Checks am 23.10.2020**
- **Rücklauf bis 09.11.2020: 82 Checks**
- **Rücklaufquote mit 23% gering**
- **Es konnten alle Rückläufer berücksichtigt werden**
- **Service Check erfolgte nach Telefonaten der DMP-Kunden mit Mitarbeitern am Servicetelefon der DSiE**
- **Zufriedenheit mit der DSiE „allgemein“ wird mit 1,70 bewertet**
- **Befragung erfolgt seit 2018 nur noch halbjährlich (dafür Erhöhung der Service Checks von 200 auf 300 Abfragen)**

Daten, Fakten, Analysen

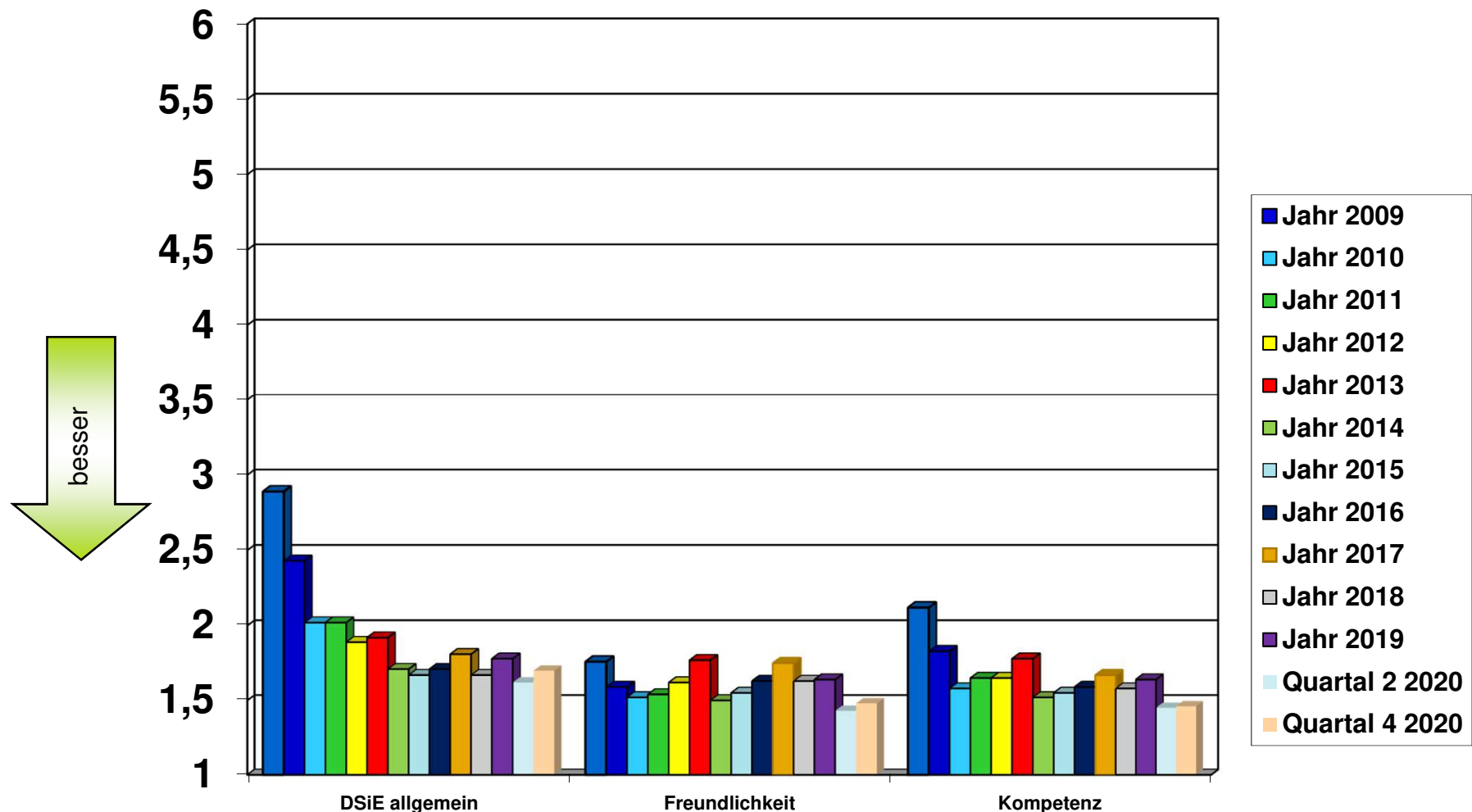
- Es wurden zwei „massive Beschwerden“ (= Bewertung mit zweimal Note 5 oder einmal Note 6 oder schlechter) eruiert. Die Praxen werden von der DSiE-Leitung angerufen.
- Alle abgefragten Parameter „Kompetenz“ (1,46), „Freundlichkeit des Gesprächspartners“ (1,48), „Eingehen auf Kundenwünsche“ (1,57), „Telefonische Erreichbarkeit“ (1,5) und „Rückrufservice“ (1,72) erfüllen erneut den Service Standard.
- Kunden differenzieren deutlich bei der Bewertung die einzelnen Parameter.

Oktober 2020: Bewertung der Servicekriterien

Ø-Note (Schulnote)



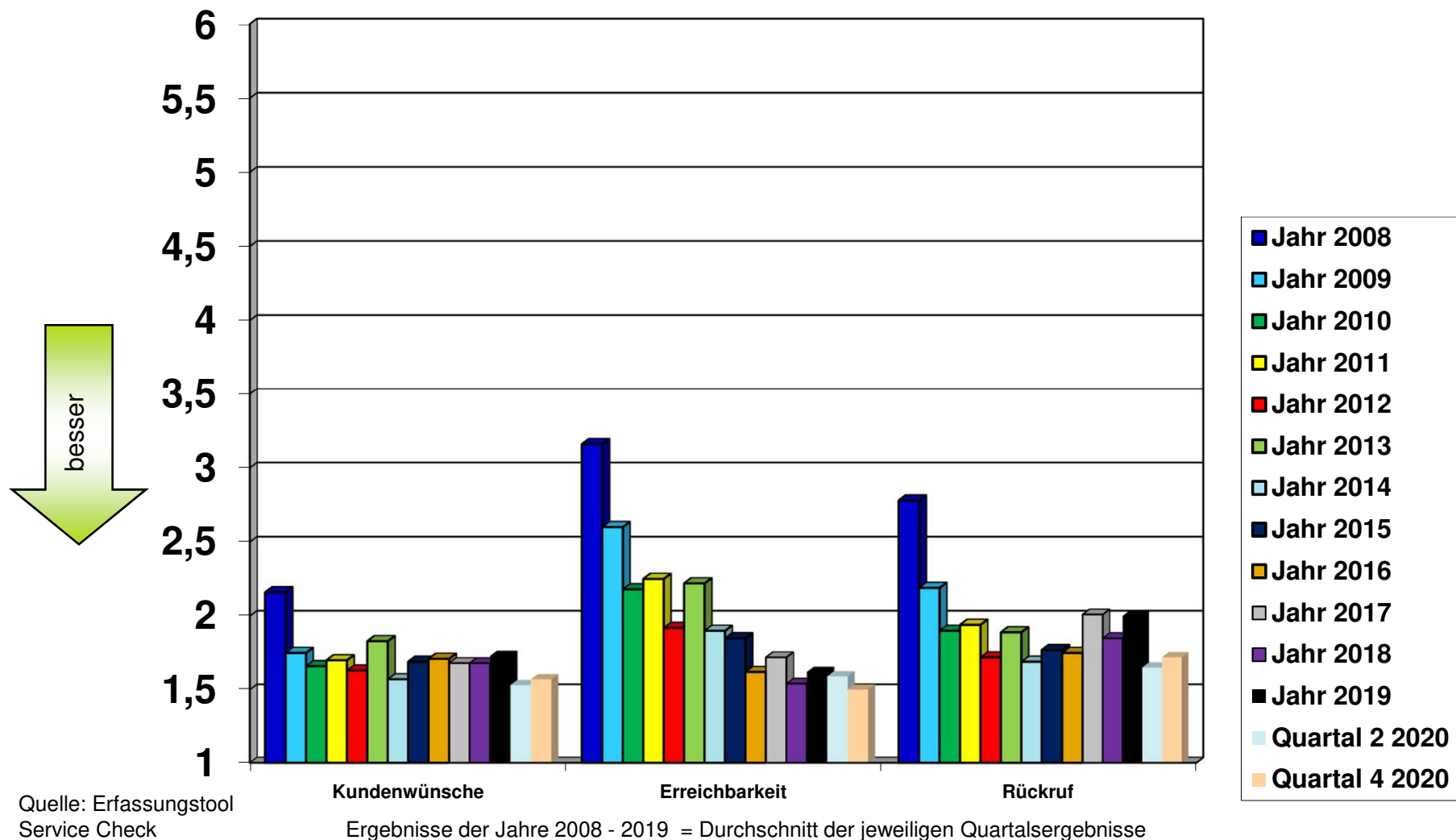
Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (I)



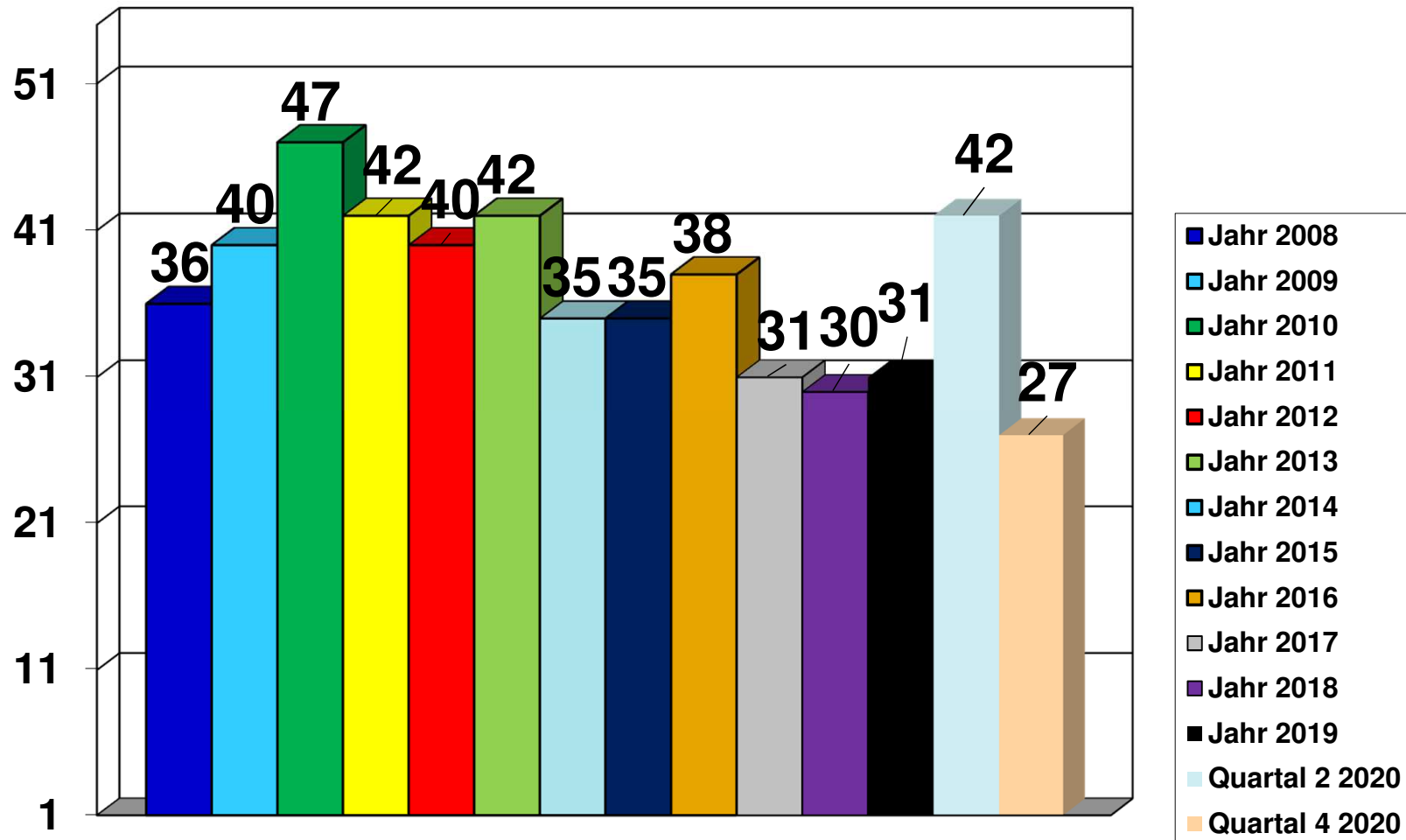
Quelle: Erfassungstool
Service Check

Ergebnisse der Jahre 2008 - 2019 = Durchschnitt der jeweiligen Quartalsergebnisse

Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (II)



Entwicklung Rücklaufquote (Faxe in Prozent)

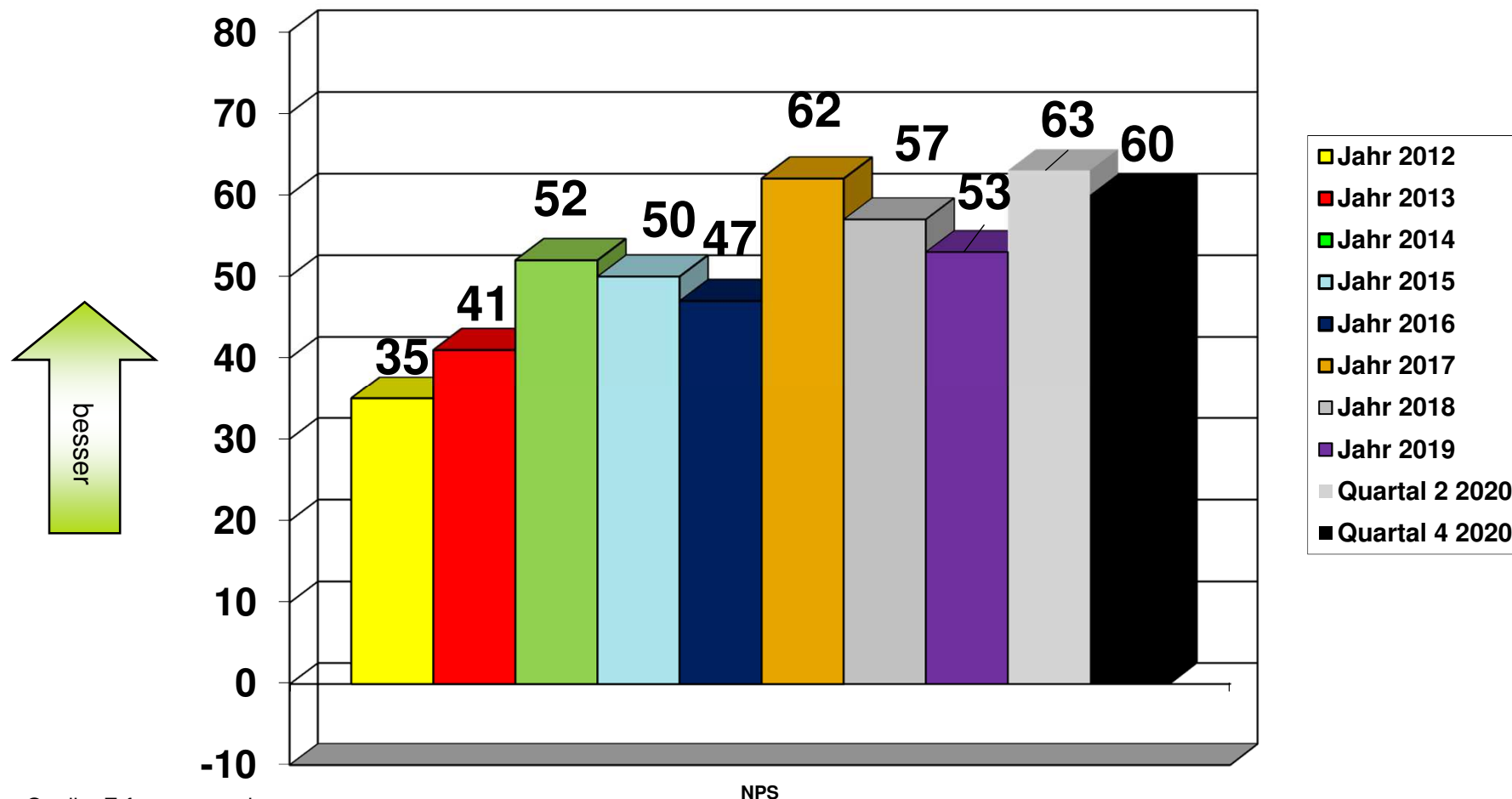


Net Promoter Score

- **Im Quartal 4 2020 wurde erneut der NPS ermittelt.**
- **NPS = Promotorenüberhang; Abschätzung der Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden ein Unternehmen oder Dienstleistung weiterempfehlen.**
- **Skala 10 (sehr wahrscheinlich) bis 0 (unwahrscheinlich).**
- **Berechnung: NPS (10 & 9) in % minus Kritiker (0 – 6) in %**

- **$NPS = 65,85 \text{ v. H.} - 6,10 \text{ v. H.} = + 59,75$**
+ 59,75 ist ein sehr guter Wert.
Werte im „Positiven-Bereich“ sind schwer zu erzielen und kommen im Vergleich selten vor.

Entwicklung Net Promoter Score (NPS)



Quelle: Erfassungstool
Service Check

Bitte beachten: NPS auch im negativen Bereich möglich! Jahreswerte kumuliert.

Service Check 4. Quartal 2020

- Service Check 4. Quartal 2020



Microsoft Word
97-2003-Dokumen

- Bis einschl. 4 / 2020 versendete Service Checks:
11.544
- Bis einschl. 4 / 2020 zurück und bewertete Service Checks:
4.278
- = Rücklaufquote von 37,06 %