

# **Service Checks Auswertung 2. Quartal 2022 - Servicetelefonie -**

**München, den 17. Mai 2022**

**Hans-Jürgen Brummer  
Leiter DSiE**

## Intro

- Dieser Service Check wurde im April 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: 14.04. – 25.04.2022)
- 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

#### ➤ Übersritten (schlechter als 2,0)

- ❖ nicht belegt

## Daten, Fakten, Analysen

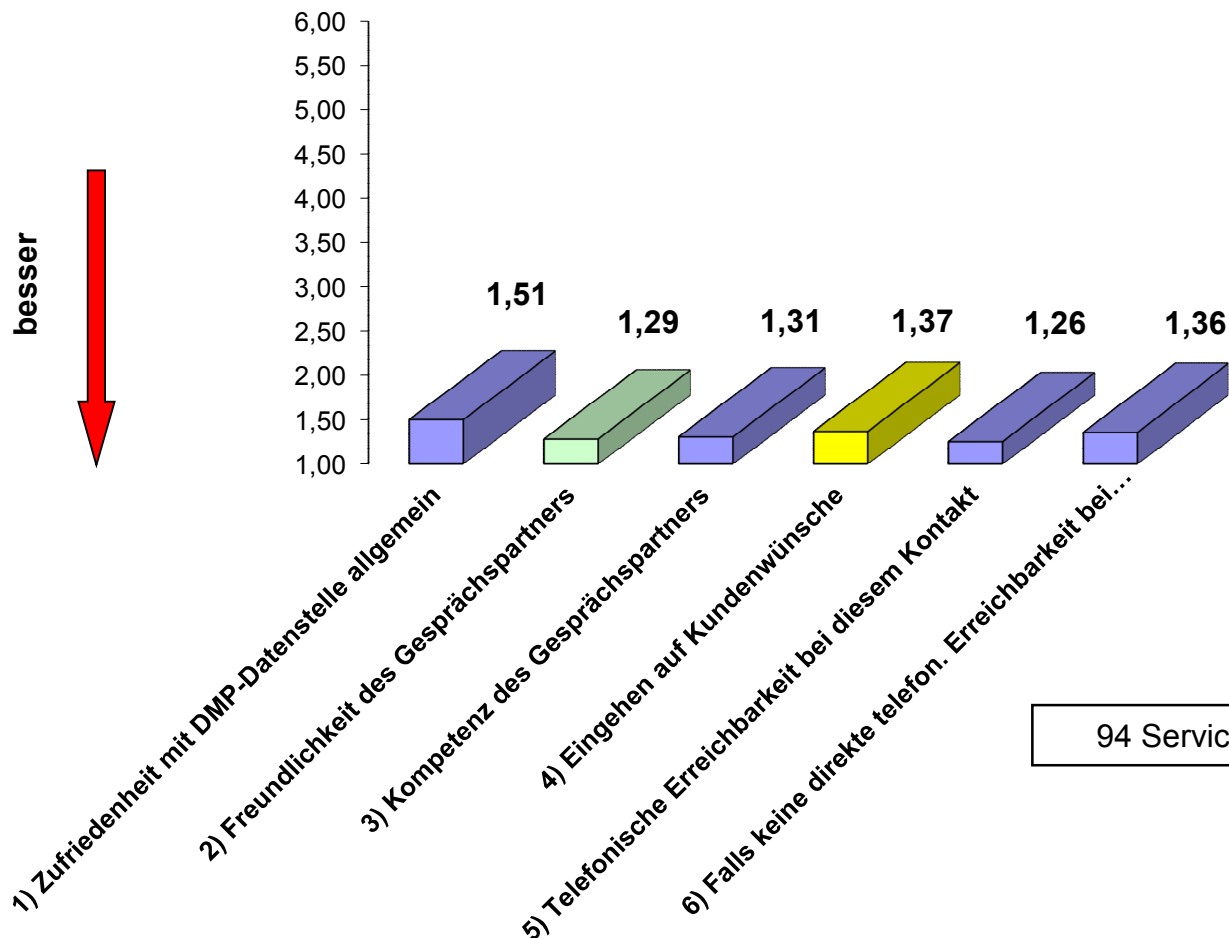
- **Versand: 295 Checks bis 25.04.2022**
- **Rücklauf bis 16.05.2022: 94 Checks**
- **Rücklaufquote mit 31.86% i. O.**
- **Es konnten 94 Rückläufer berücksichtigt werden**
- **Service Checks erfolgten nach Telefonaten der DMP-Kunden mit Mitarbeiter\*innen am Servicetelefon der DSiE**
- **Zufriedenheit mit der DSiE „allgemein“ wird mit 1,51 bewertet**
- **Befragung erfolgt seit 2018 nur noch halbjährlich (dafür Erhöhung der Service Checks von 200 auf ca. 300 Abfragen)**

## Daten, Fakten, Analysen

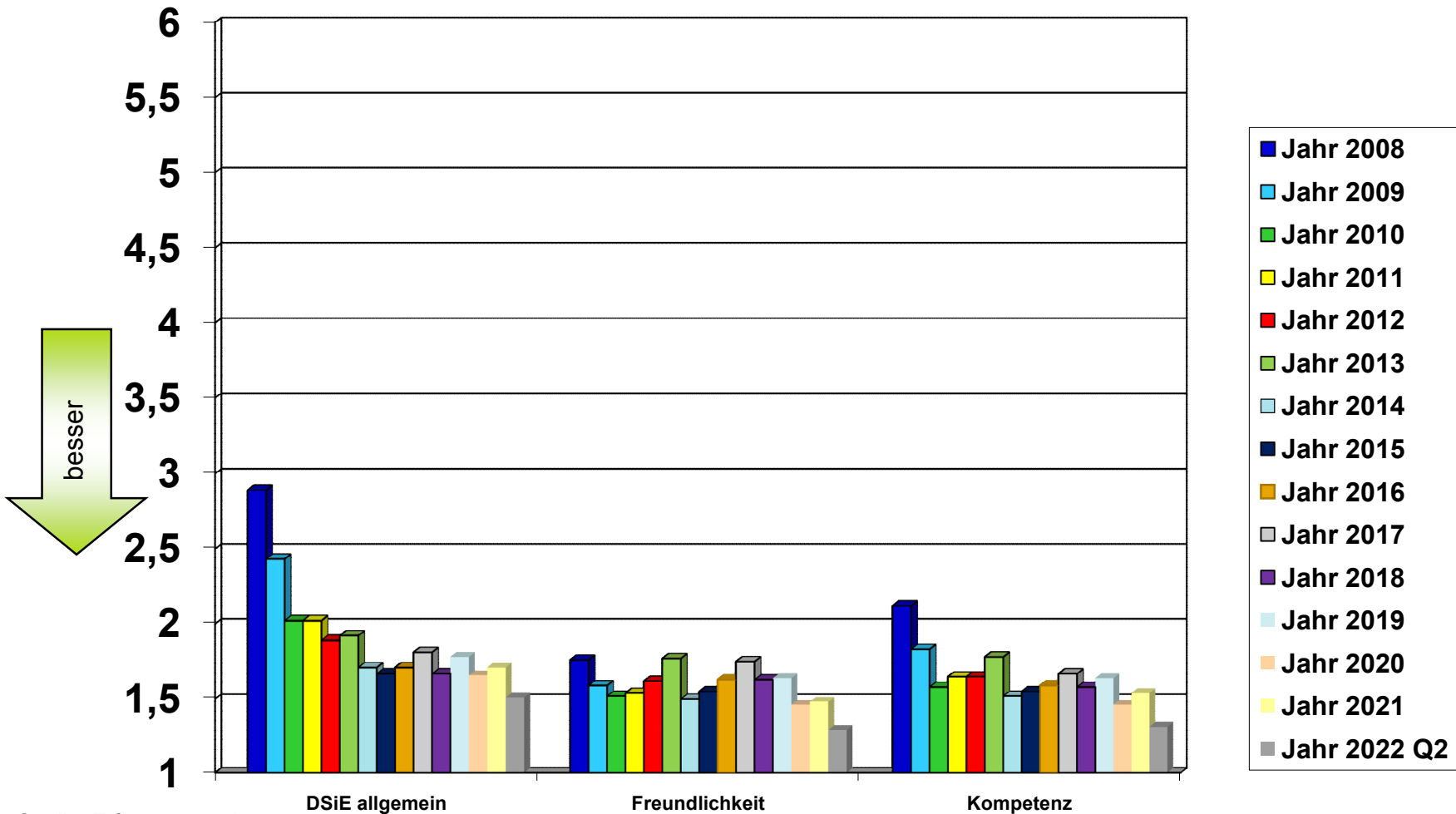
- Es wurden vier „massive Beschwerden“ (= Bewertung mit zweimal Note 5 oder einmal Note 6 oder schlechter) eruiert. Die Praxen werden von der DSiE-Leitung angerufen.
- Die abgefragten Parameter „Kompetenz“ (1,31), „Freundlichkeit des Gesprächspartners“ (1,29), „Eingehen auf Kundenwünsche“ (1,37), „Telefonische Erreichbarkeit“ (1,26) und „Rückrufservice“ (1,36) erfüllen erneut den Service Standard.
- Alle abgefragten Parameter erfüllen den Service Standard (Schulnote 2,0 oder besser).
- Kunden differenzieren deutlich bei der Bewertung die einzelnen Parameter.

# April 2022: Bewertung der Servicekriterien

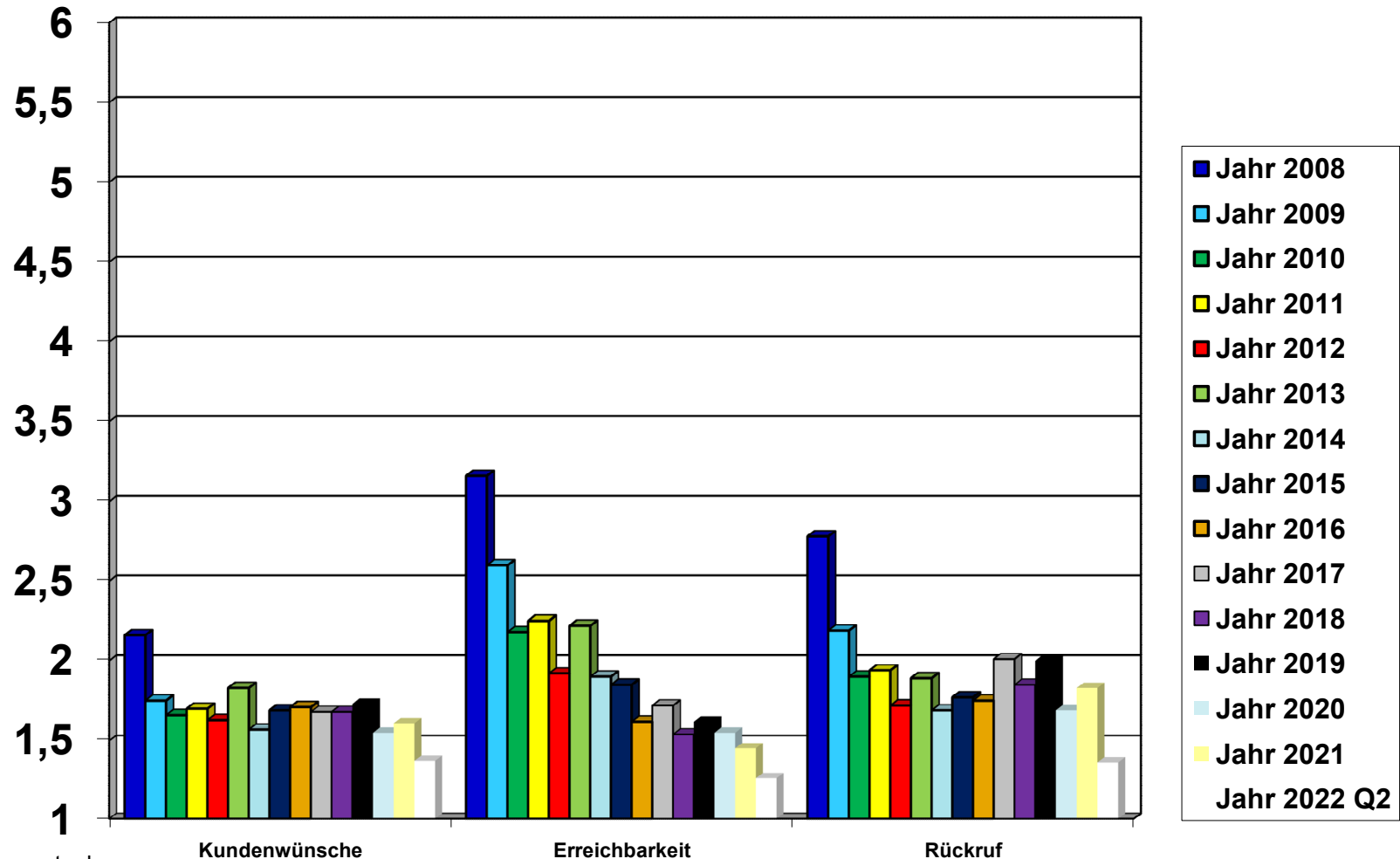
Ø-Note (Schulnote)



## Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (I)

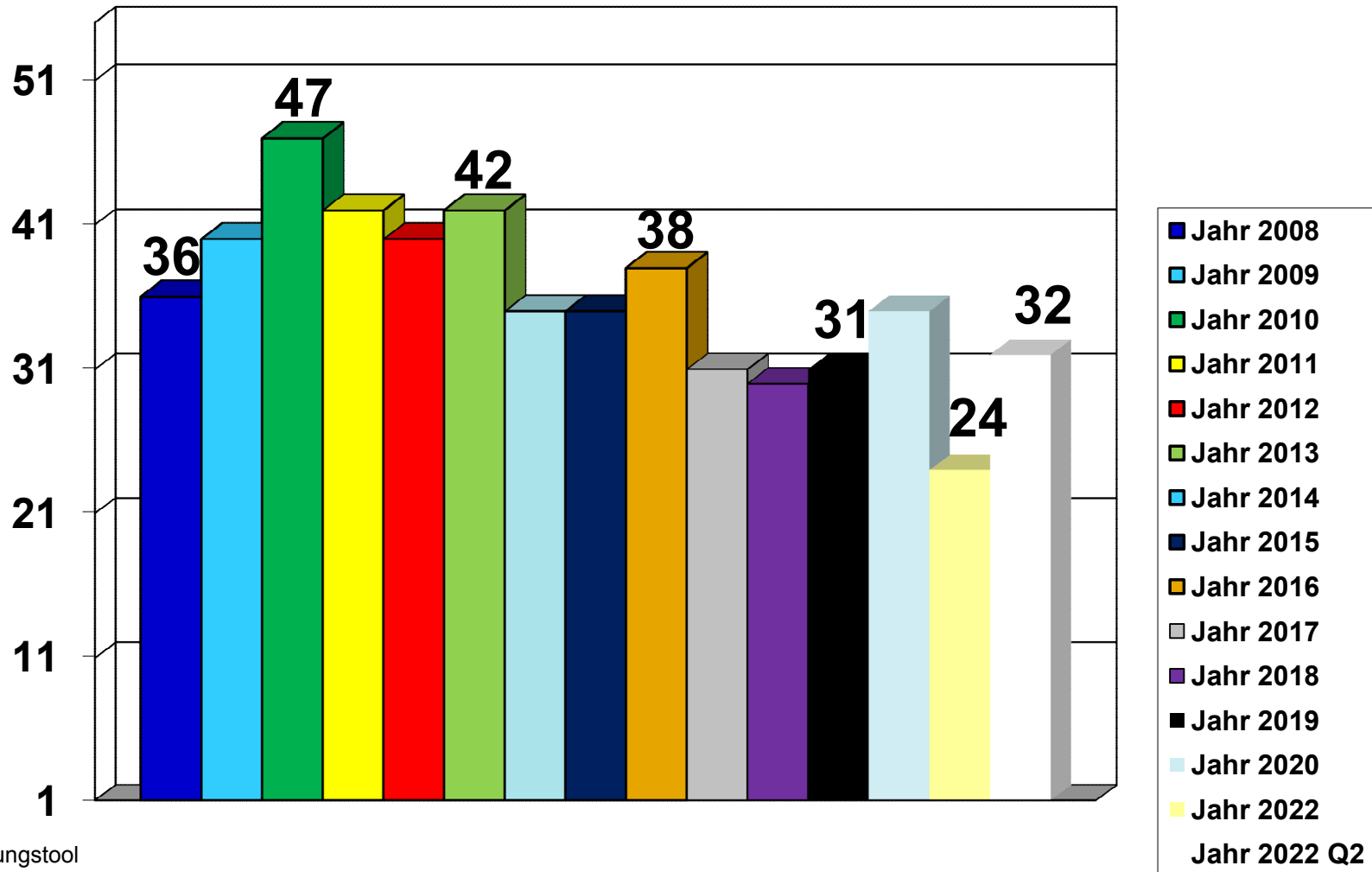


## Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (II)





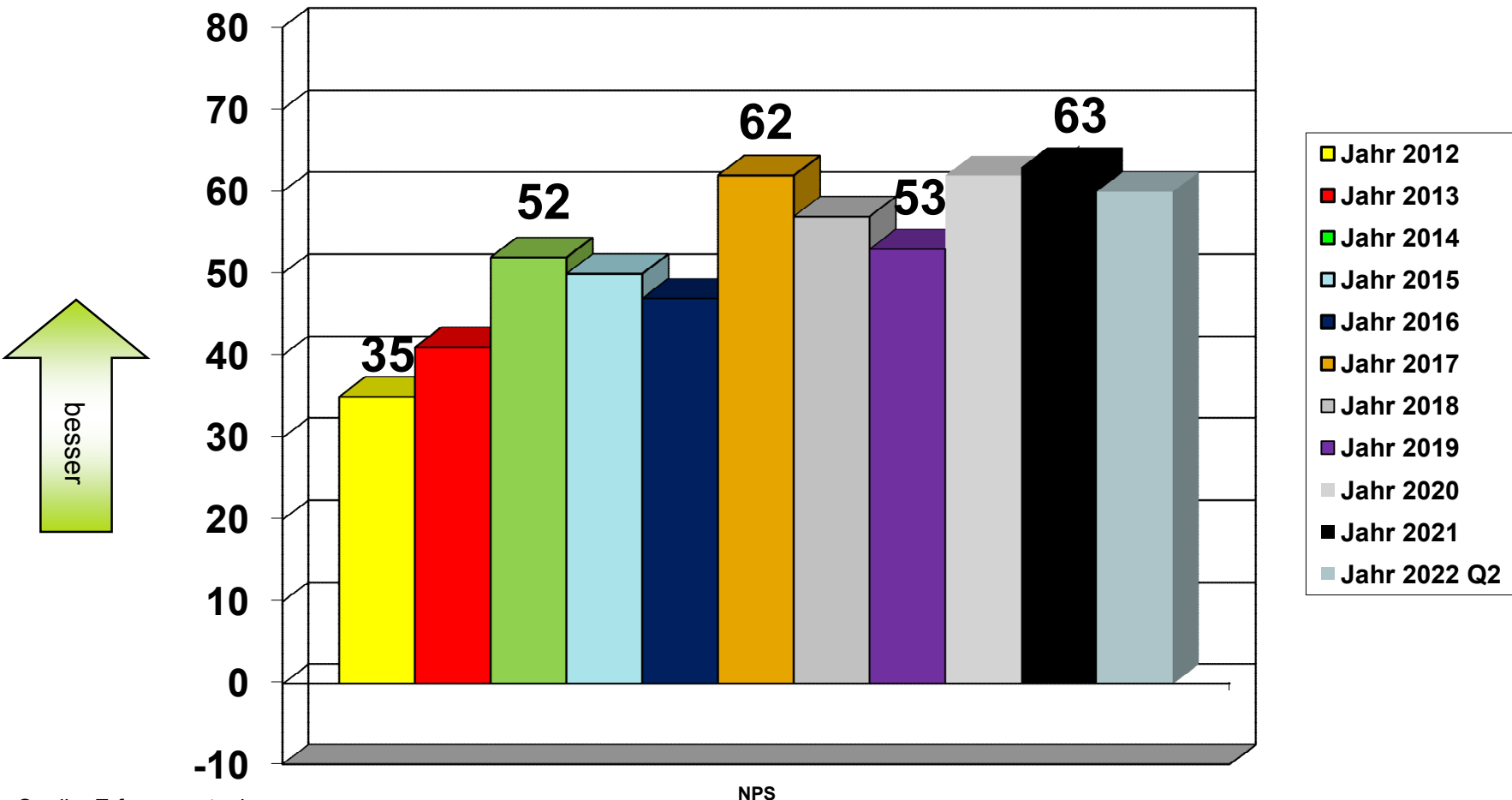
## Entwicklung Rücklaufquote (Faxe in Prozent)



## Net Promoter Score

- **Im Quartal 2 2022 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 %**
  
- **$NPS = 63,83 \text{ v. H.} - 4,26 \text{ v. H.} = + 59,57$**   
+ 59,57 ist ein sehr guter Wert.  
Werte im „Positiven-Bereich“ sind schwer zu erzielen und kommen im Vergleich selten vor.

## Entwicklung Net Promoter Score (NPS)



## Service Check 2. Quartal 2022

- Service Check 2. Quartal 2022



022-04-Fragebogen  
mit NPS-2.d...

- Bis einschl. 2 / 2022 versendete Service Checks:  
12.437
- Bis einschl. 2 / 2022 zurück und bewertete Service Checks:  
4.514
- = Rücklaufquote von 36,29%