

Service Checks Auswertung 2. Quartal 2026 - Servicetelefonie -

München, den 02. Juni 2026

Herr Hans-Jürgen Brummer, Leiter DMP-Datenstelle Bayern

Intro

- Dieser Service Check wurde im **April 2026** 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 vom **15. – 21.04.2026** und vom **23. – 24.04.2026**
- 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

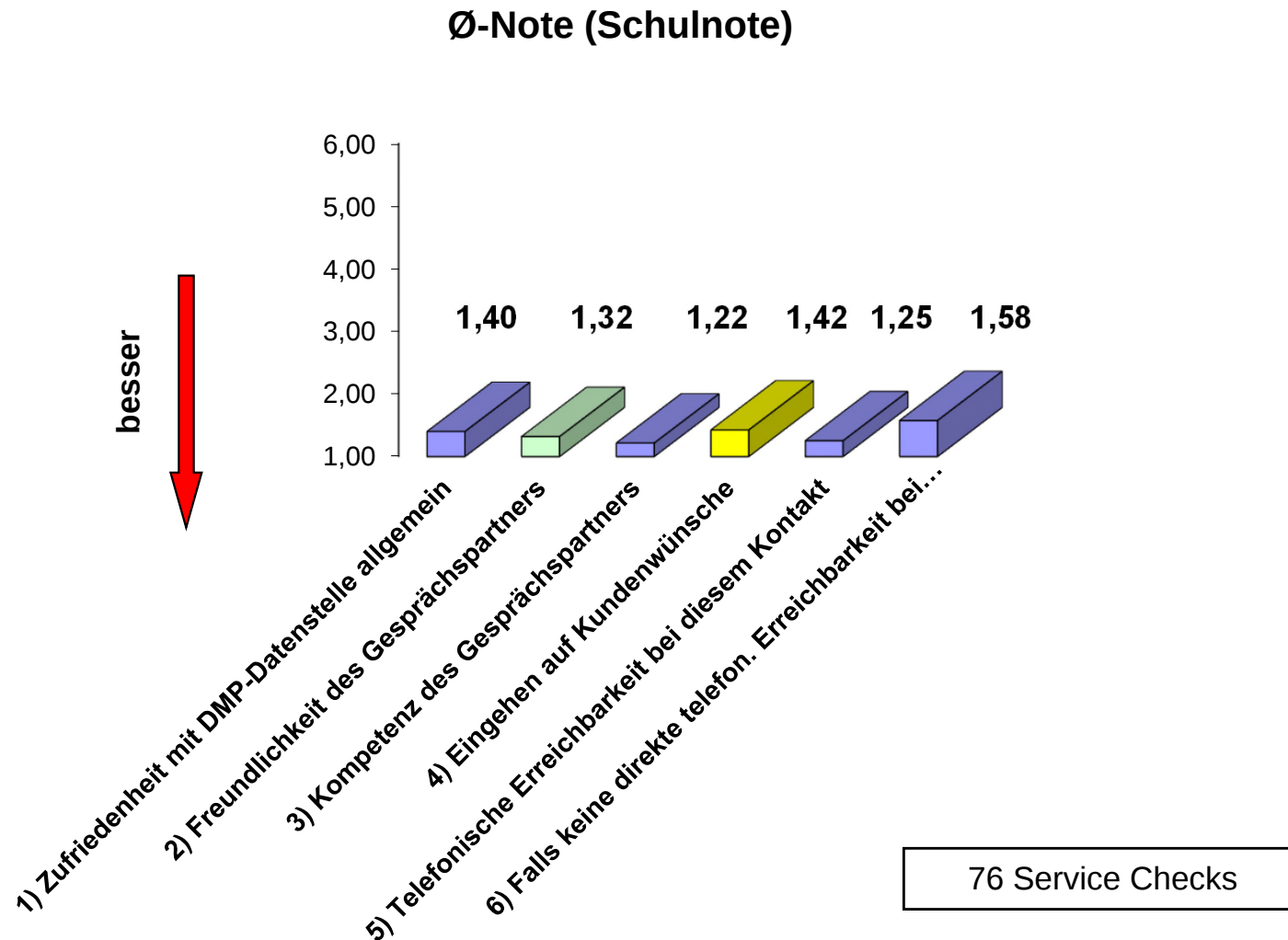
Daten, Fakten, Analysen

- **Versand: 300 Checks**
- **Rücklauf bis 15.05.2026: 76 Checks**
- **Rücklaufquote mit 25,33% niedrig**
- **Es konnten 76 Rückläufer berücksichtigt werden**
- **Service Checks erfolgten nach Telefonaten der DMP-Kunden mit Mitarbeitern am Servicetelefon der DSiE**
- **Zufriedenheit mit der DSiE „allgemein“ wird mit 1,40 bewertet**
- **Befragung erfolgt seit 2018 nur noch halbjährlich (dafür Erhöhung der Service Checks von 200 auf ca. 300 Abfragen)**

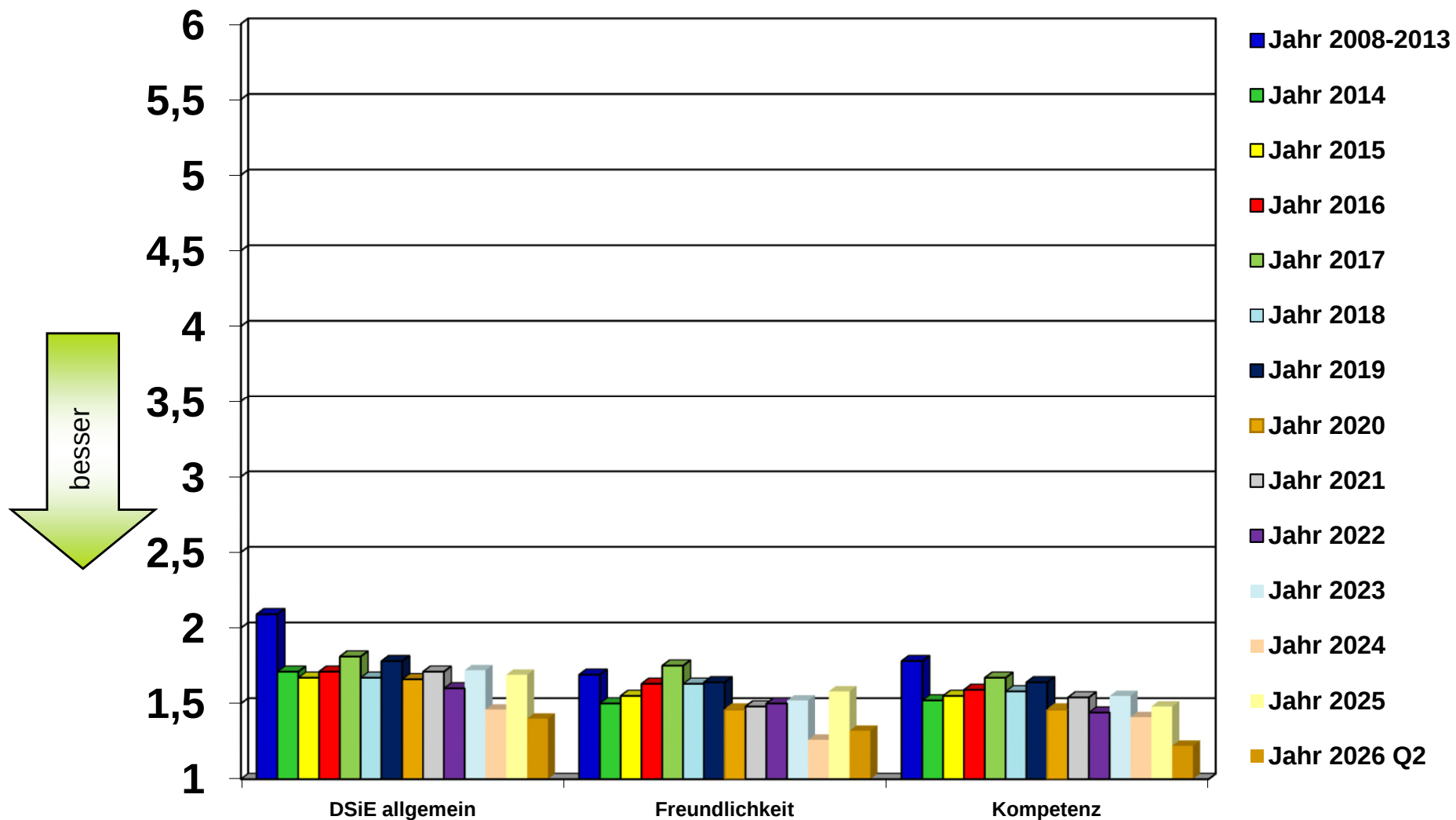
Daten, Fakten, Analysen

- Es wurden 3 „massiven Beschwerden“ (= Bewertung mit zweimal Note 5 oder einmal Note 6 oder schlechter) eruiert.
- Die abgefragten Parameter „Kompetenz“ (1,22), „Freundlichkeit des Gesprächspartners“ (1,32), „Eingehen auf Kundenwünsche“ (1,42), „Telefonische Erreichbarkeit“ (1,25) und „Rückrufservice“ (1,58) 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.

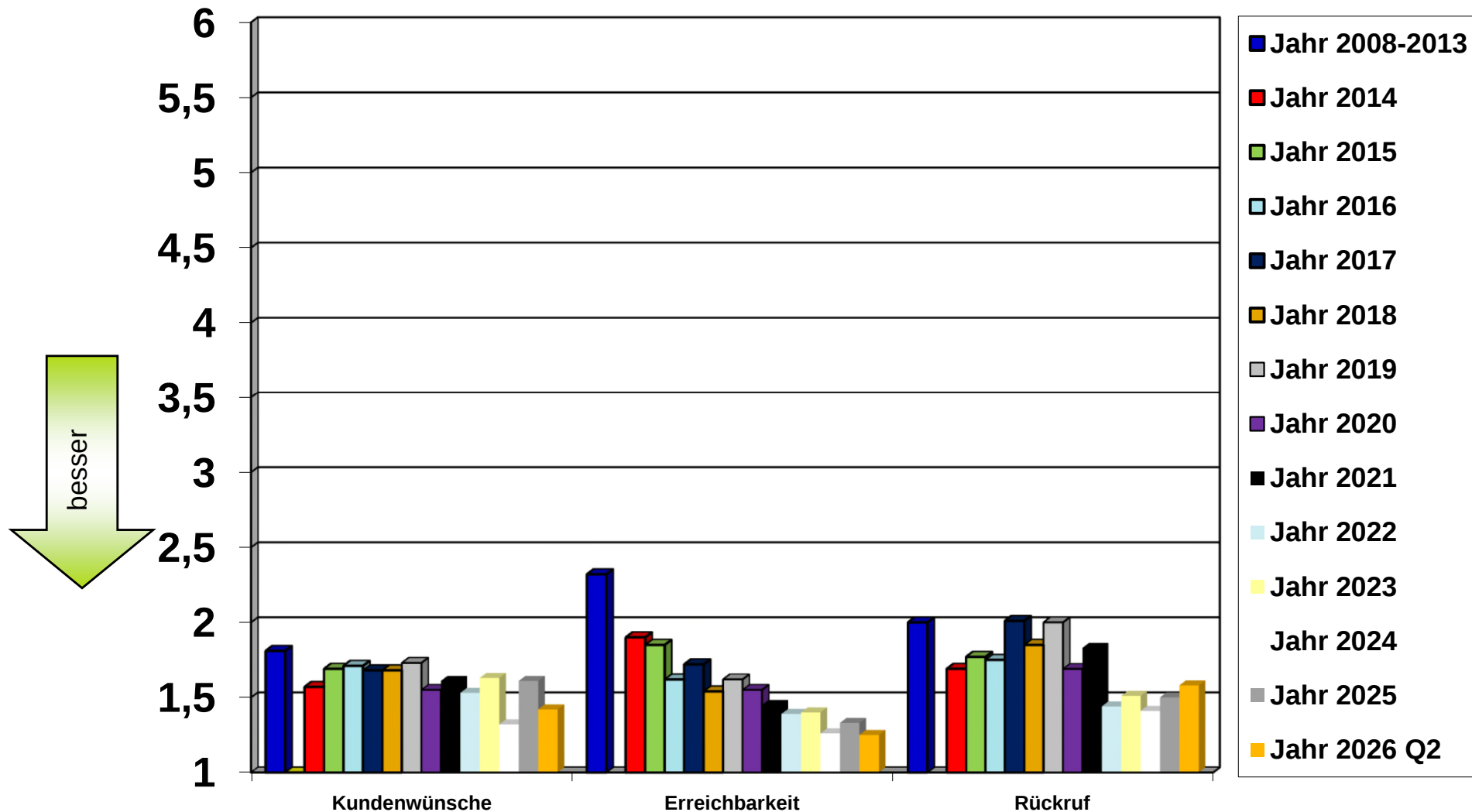
Mai 2026: Bewertung der Servicekriterien



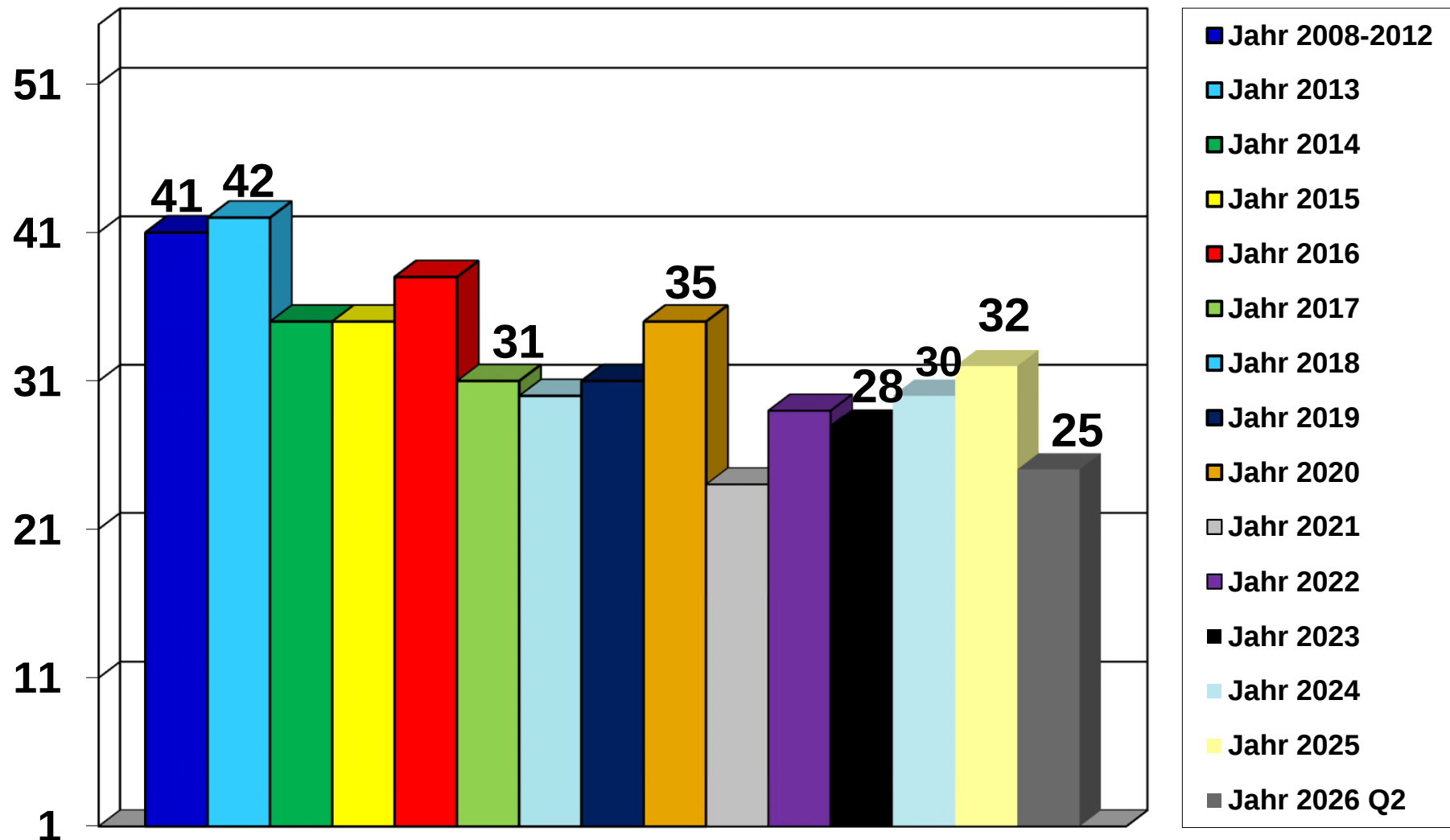
Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (I)



Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (II)



Entwicklung Rücklaufquote (Faxe in Prozent)

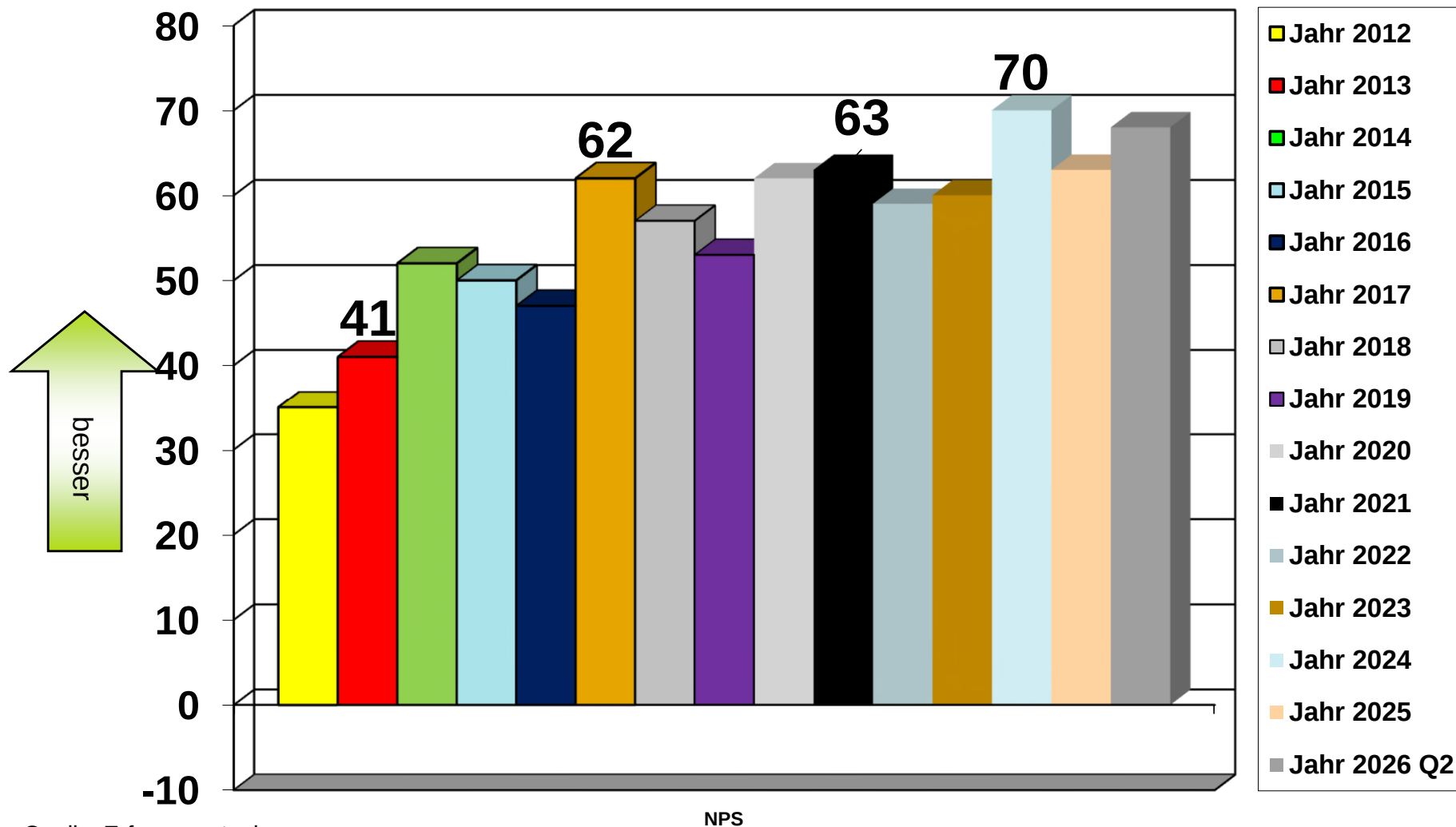


Net Promoter Score

- Im 2. Quartal 2026 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 %
- $\text{NPS} = 71,05 \text{ v. H.} - 2,63 \text{ v. H.} = + 68,42$
+ 68,42 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 2026

■ Service Check 2. Quartal 2026



Kofax Power PDF
Document



Kofax Power PDF
Document

- Bis einschl. 04/2026 versendete Service Checks:
14.837
- Bis einschl. 05/2026 zurück und bewertete Service Checks:
5.170
- = Rücklaufquote von **34,85 %**