

Service Checks Auswertung 4. Quartal 2022 - Servicetelefonie -

München, den 09. November 2022

**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: 17.10. – 19.10.2022 + 20.10. – 25.10.2022
- 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
 - **Überschritten (schlechter als 2,0)**
 - ❖ nicht belegt

Daten, Fakten, Analysen

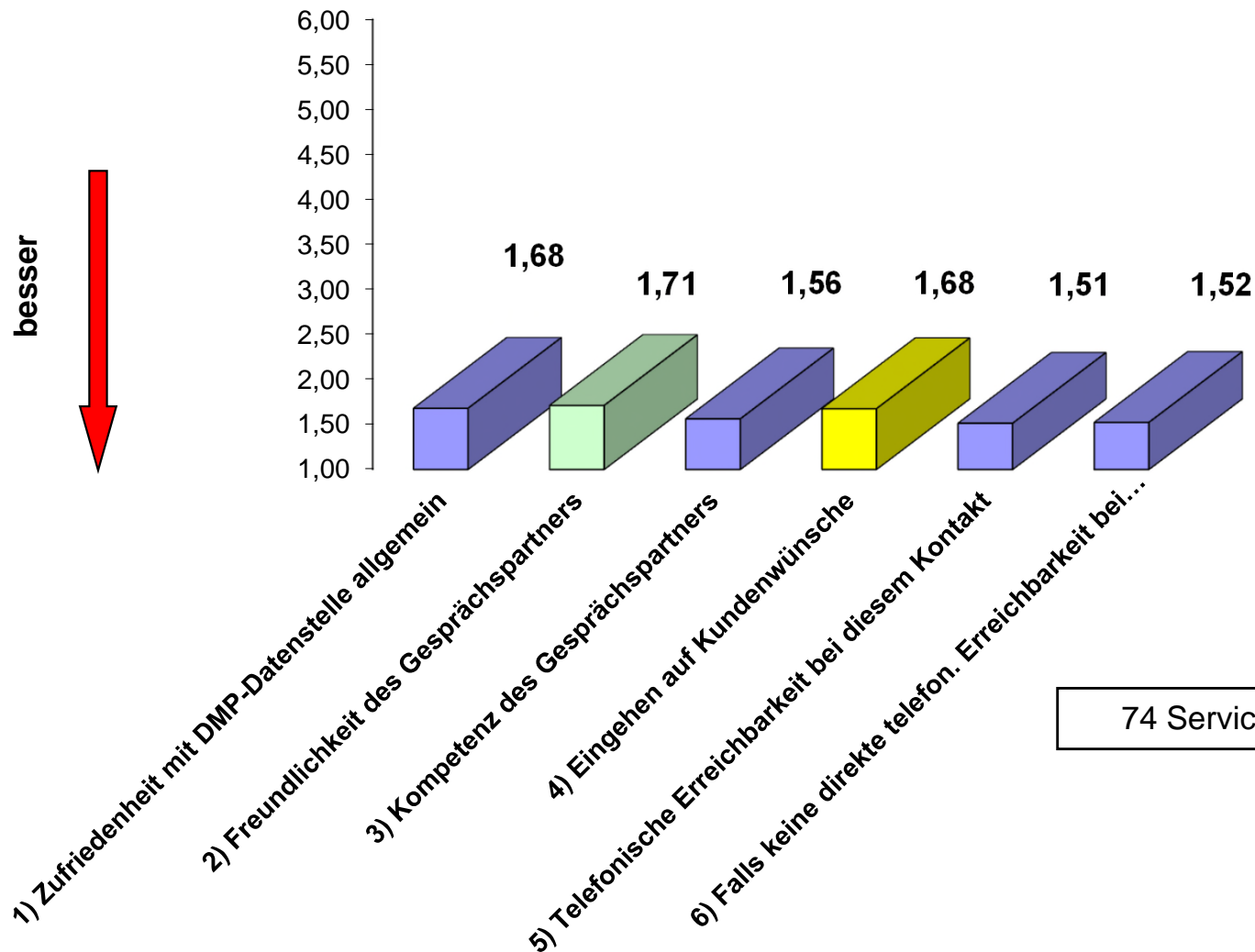
- **Versand: 300 Checks**
- **Rücklauf bis 08.11.2022: 74 Checks**
- **Rücklaufquote mit 24,67 gering**
- **Es konnten 74 Rückläufer berücksichtigt werden**
- **Service Checks erfolgten nach Telefonaten der DMP-Kunden mit Mitarbeiter*innen am Servicetelefon der DSiE**
- **Zufriedenheit mit der DSiE „allgemein“ wird mit 1,68 bewertet**
- **Befragung erfolgt seit 2018 nur noch halbjährlich (dafür Erhöhung der Service Checks von 200 auf ca. 300 Abfragen)**

Daten, Fakten, Analysen

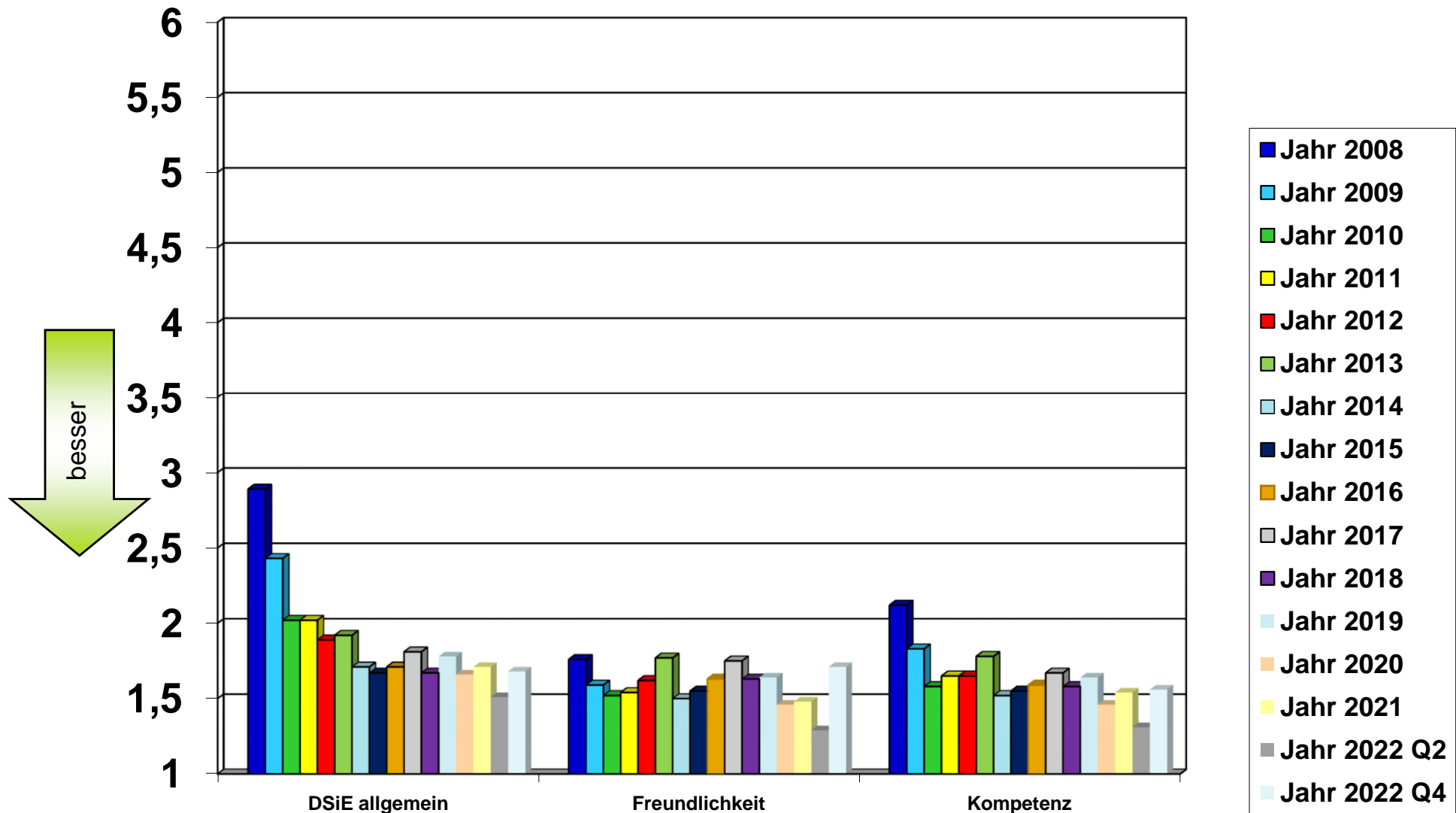
- Es wurden sechs „massive Beschwerden“ (= Bewertung mit zweimal Note 5 oder einmal Note 6 oder schlechter) eruiert. Die Praxen werden von der DSiE-Leitung angerufen.
Anmerkung: Drei Praxen empfehlen die DSiE dennoch mit 90 bzw. 100 v. H. weiter (Notensystem vs. falsch verstanden).
- Die abgefragten Parameter „Kompetenz“ (1,56), „Freundlichkeit des Gesprächspartners“ (1,71), „Eingehen auf Kundenwünsche“ (1,68), „Telefonische Erreichbarkeit“ (1,51) und „Rückrufservice“ (1,52) 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.

Oktober 2022: Bewertung der Servicekriterien

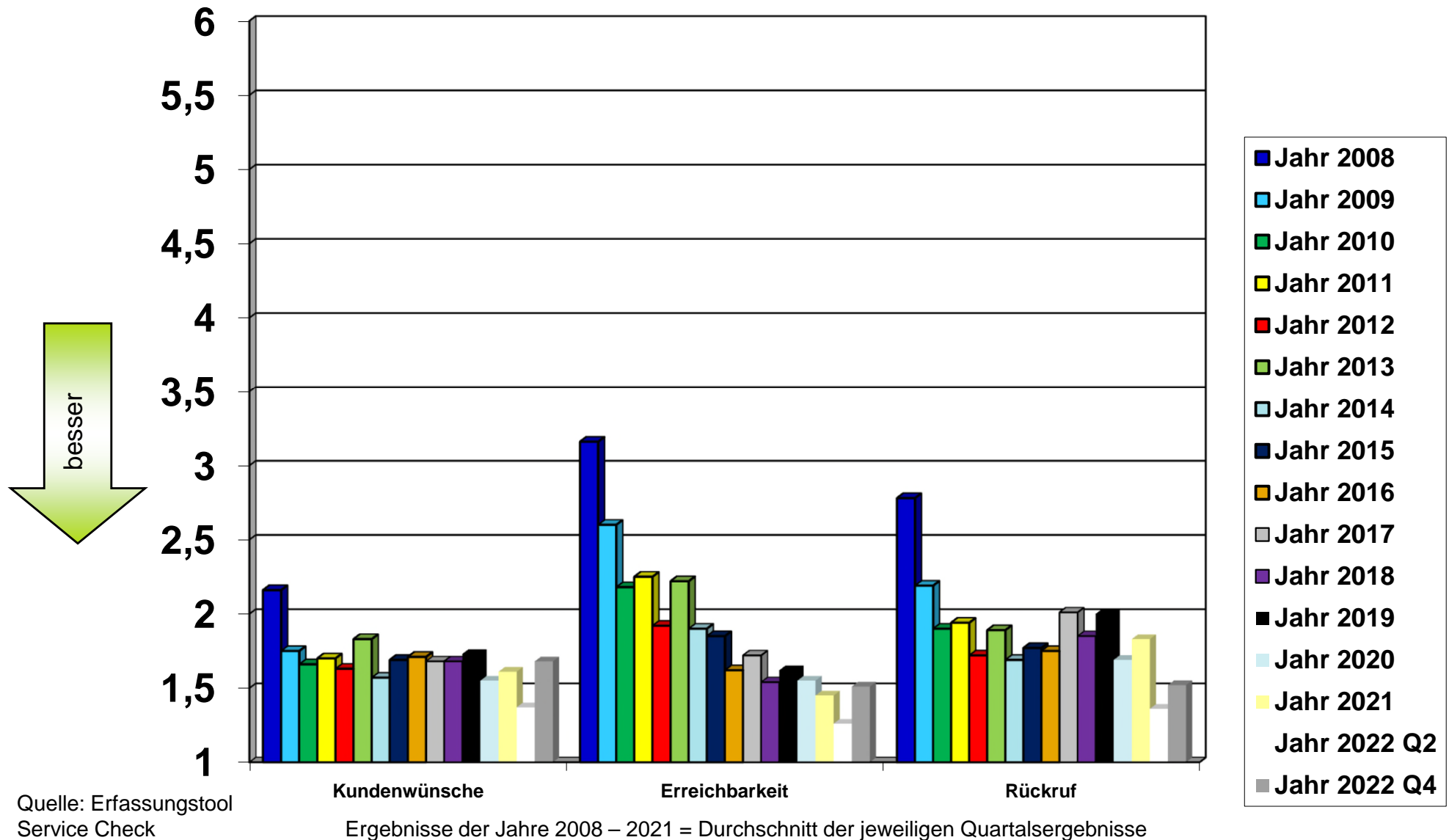
Ø-Note (Schulnote)



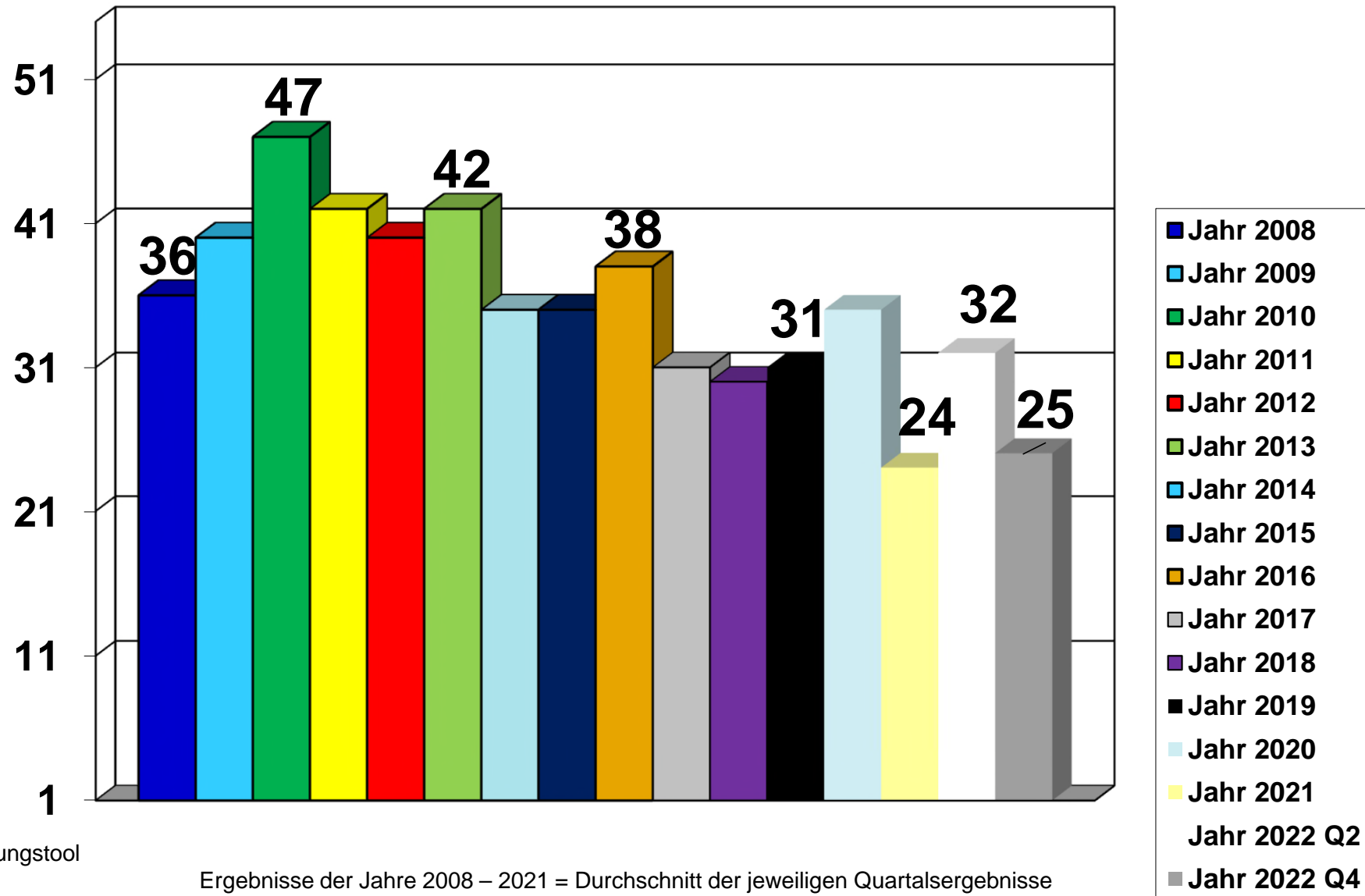
Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (I)



Entwicklung Servicekriterien in Schulnoten (II)



Entwicklung Rücklaufquote (Faxe in Prozent)

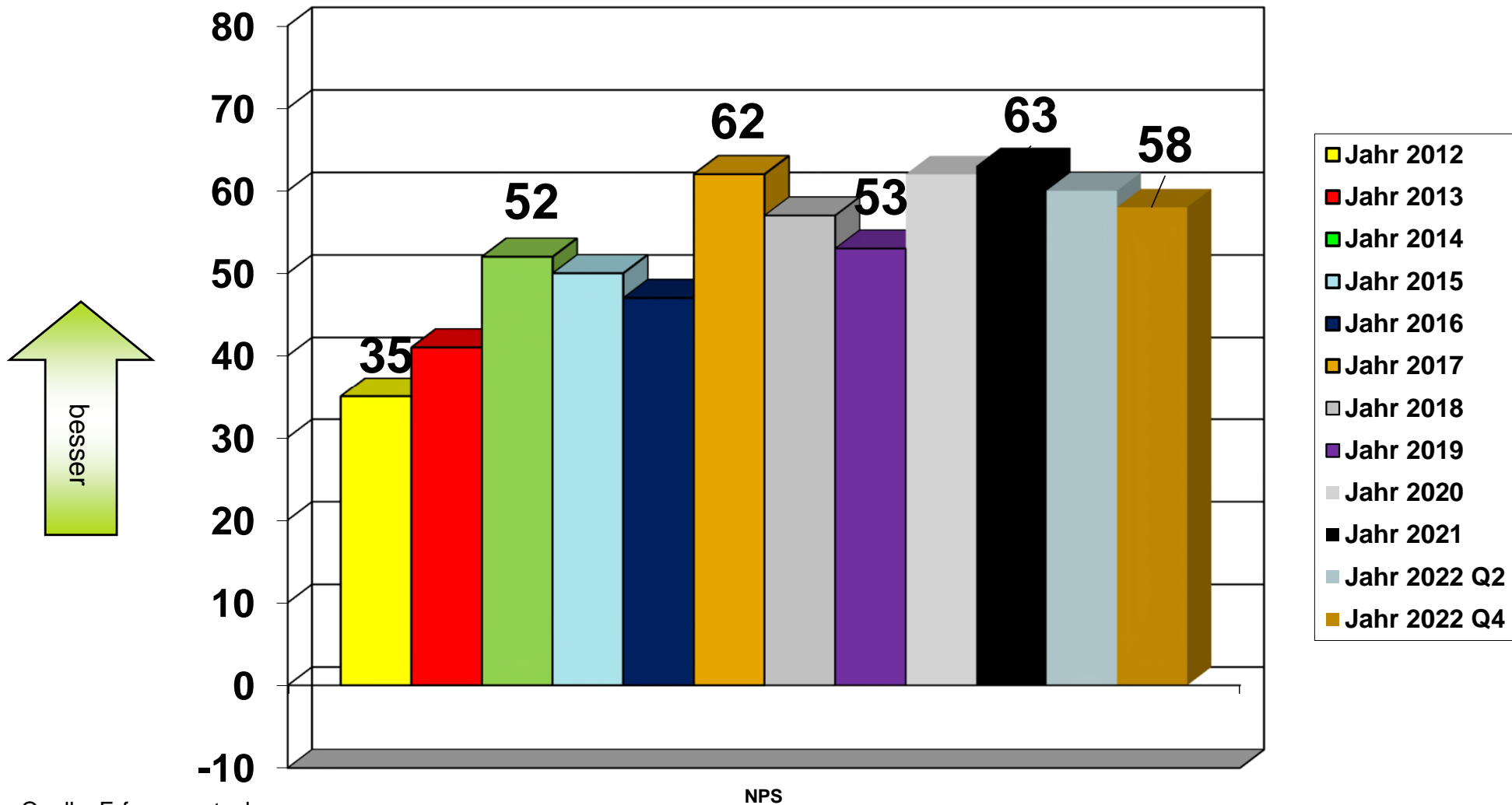


Net Promoter Score

- **Im Quartal 4 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 %**

- **$NPS = 63,51 \text{ v. H.} - 5,41 \text{ v. H.} = + 58,10$**
+ 58,10 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 4. Quartal 2022

- Service Check 4. Quartal 2022



Microsoft
Word-Dokument

- Bis einschl. 4 / 2022 versendete Service Checks:
12.737
- Bis einschl. 4 / 2022 zurück und bewertete Service Checks:
4.589
- = Rücklaufquote von 36,02%