

# Cockpit ServiceExcellence 1/2

## NEW Niederrhein Energie und Wasser GmbH

	2018	Vorjahr
<b>Gesamtbewertung</b>	89%	90%
<b>Servicekultur</b>	98%	99%
Führung	99%	99%
Kommunikation & Information	95%	99%
Ziele	100%	100%
Innovation / Weiterentwicklung	100%	97%
<b>Umgang mit Beschwerden &amp; Reklamationen</b>	99%	99%
Annahme	99%	99%
Bearbeitung	100%	100%
Controlling	100%	100%
Verbesserung	96%	98%

	2018	Vorjahr
Anzahl Positives	14	22
Anzahl Verbesserungspotenziale	13	67
Anzahl Nebenabweichungen	8	8
Anzahl Hauptabweichungen	0	0
<b>Servicezuverlässigkeit</b>	99%	98%
Standards	99%	98%
Prozesse	98%	99%
Rahmenfaktoren	99%	95%
Partner & Lieferanten	100%	100%
<b>Qualifikation der Mitarbeiter</b>	100%	99%
Rekrutierung	100%	98%
Aus- & Weiterbildung	99%	99%
Beurteilung	100%	100%
Controlling	100%	100%

## Cockpit ServiceExcellence 2/2

### NEW Niederrhein Energie und Wasser GmbH

Kundenbefragung	2018	Letzter Wert
Erhobene Gesamtzufriedenheit mind. 2,0	2,13	2,00
Berechnete Gesamtzufriedenheit mind. 2,0	2,14	2,07
Berechnete Gesamtzufriedenheit umskaliert auf 100er Skala (%)	71,00%	73,25%
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,0	23,00%	45%
NPS (Anteil Kritiker darf 25% nicht übersteigen)	16,70%	26,80%
Weiterempfehlungsquote muss mind. 75% betragen	73,10%	77,80%
Mindestrücklauf eingehalten	Ja	Ja

Mitarbeiterbefragung	2018	Letzter Wert
Erhobene Gesamtzufriedenheit m ind. 2,5	1,49	1,49
Berechnete Gesamtzufriedenheit mind. 2,5	1,82	1,82
Berechnete Gesamtzufriedenheit umskaliert auf 100er Skala (%)	79,50%	79,50%
4 wichtigste Kriterien müssen mind. 2,50 betragen	Ja	Ja
NPS	69,00%	69,00%
Weiterempfehlungsquote	94,50%	94,50%
Mindestrücklauf eingehalten	Ja	Ja

Expertenbewertung	2018	Letzter Wert
Die Gesamtbewertung mind. 2,00	1,12	1,24
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	97,00%	94,00%
Die Servicestandards müssen in mindestens 75% der Fälle eingehalten werden	100,00%	96,00%
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	Ja
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	Ja

# Erklärungen

## NEW Niederrhein Energie und Wasser GmbH

### **Kundenbefragung:**

- Als Erhebungsmethode für die Kundenbefragung kam eine schriftliche sowie Online-Erhebung zum Einsatz.
- Die Erhebung wurde im Mai 2018 durchgeführt.
- Die Erhebung wurde durch die TÜV SÜD Management Service GmbH durchgeführt.
- Im Rahmen der Kundenbefragung wurden 15.267 Kunden zur Teilnahme angeschrieben und zur Erhebung eingeladen (Bruttostichprobe).
- Die Auswahl der angesprochenen Kunden erfolgte über eine Zufallsstichprobe aus der Kundendatenbank des Unternehmens. Einbezogen wurden ausschließlich Kunden mit einer aktiven Geschäftsbeziehung in den letzten 12 Monaten.
- Insgesamt haben sich 1.687 Kunden an der Erhebung beteiligt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 11 Prozent.

### **Mitarbeiterbefragung (Durchführung alle zwei Jahre):**

- Als Erhebungsmethode für die Mitarbeiterbefragung kam eine Online-Erhebung zum Einsatz.
- Die Erhebung wurde im Mai 2017 durchgeführt.
- Die Erhebung wurde durch die TÜV SÜD Management Service GmbH durchgeführt.
- Im Rahmen der Mitarbeiterbefragung wurden 166 Mitarbeiter zur Teilnahme angeschrieben und zur Erhebung eingeladen (Bruttostichprobe).
- Die Auswahl der angesprochenen Mitarbeiter erfolgte über eine Zufallsstichprobe aus der Gesamtbelegschaft des Unternehmens.
- Insgesamt haben sich 146 Mitarbeiter an der Erhebung beteiligt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 88 Prozent.

### **Audit vor Ort und Expertenbewertung:**

- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zu den Dimensionen Servicekultur, Servicezuverlässigkeit, Umgang mit Beschwerden und Reklamationen sowie Qualifikation der Mitarbeiter berechnen sich auf Basis der Ergebnisse aus einer Bewertung der Umsetzung der Kriterien aus dem Kriterienkatalog ServiceExcellence. Die Bewertung erfolgte durch geschulte Auditoren im Rahmen eines Audits vor Ort beim zertifizierten Unternehmen.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Kundenbefragung und Mitarbeiterbefragung ergeben sich aus dem Ergebnis der jeweils durchgeführten Erhebung.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Expertenbewertung ergeben sich aus den jeweils durchgeführten Prüfungen.

### **Berechnung der Gesamtbewertung:**

- Die Gesamtbewertung der Prüfung ergibt sich aus dem gewichteten Mittelwert der einzelnen Prüfungsbestandteile. Die Einzelbewertungen gehen mit den folgenden Anteilen in die Gesamtbewertung ein: 55% Bewertung der Umsetzung der Kriterien aus dem Kriterienkatalog, 20% Ergebnis der Kundenbefragung, 20% Ergebnis der Mitarbeiterbefragung, 5% Ergebnis der Expertenbewertung.
- Die Gesamtbewertung „sehr gut“ wird ab einer Gesamtbewertung von 87,5% vergeben (entspricht einer Note von 1,50 auf einer 5er Zufriedenheitsskala). Die Gesamtbewertung „gut“ wird bei einer Gesamtbewertung von 87% bis 75% vergeben entspricht einer Note von 1,51 bis 2,00 auf einer 5er Zufriedenheitsskala).
- Für eine erfolgreiche Zertifizierung dürfen keine systematischen Abweichungen vom zugrundeliegenden Kriterienkatalog vorliegen.

Für weitere Fragen zur Zertifizierung steht Ihnen das Team ServiceZertifizierungen der TÜV SÜD Management Service GmbH unter der kostenfreien Telefonnummer 089 5791 5006 gerne zur Verfügung.