

Cockpit ServiceQualität

Liftstar GmbH

	2017	Vorjahr
Gesamtbewertung	91%	90%
Servicekultur	98%	97%
Führung	93%	100%
Kommunikation & Information	100%	98%
Ziele	98%	92%
Innovation / Weiterentwicklung	100%	97%
Umgang mit Beschwerden & Reklamationen	100%	92%
Annahme	99%	90%
Bearbeitung	100%	93%
Controlling	100%	83%
Verbesserung	100%	100%
Kundenbefragung		Letzter Wert
Erhobene Gesamtzufriedenheit	1,49	1,49
Berechnete Gesamtzufriedenheit	1,68	1,68
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,20	89,00%	89%
NPS	64,57%	65%
Weiterempfehlungsquote	x	x
Mindesrücklauf eingehalten	Ja	Ja

	2017	Vorjahr
Anzahl Positives	4	4
Anzahl Hinweise	14	15
Anzahl Feststellungen	5	17
Anzahl Abweichungen	0	0
Servicezuverlässigkeit	97%	92%
Standards	99%	91%
Prozesse	95%	96%
Rahmenfaktoren	95%	80%
Partner & Lieferanten	100%	100%
Qualifikation der Mitarbeiter	95%	97%
Rekrutierung	100%	100%
Aus- & Weiterbildung	98%	90%
Beurteilung	80%	98%
Controlling	100%	100%
Mystery Analysen		Letzter Wert
Gesamtbewertung mind. 2,20 im Mittel	1,50	1,36
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	81,90%	91,02%
Einhaltung Servicestandards	80,00%	94,55%
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	Ja
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	Ja

Management Summary

Liftstar GmbH

Kundenbefragung:

- Als Erhebungsmethode für die Kundenbefragung kam eine schriftliche Erhebung zum Einsatz.
- Die Erhebung wurde im Zeitraum von April bis Mai 2016 durchgeführt.
- Die Erhebung wurde durch Liftstar GmbH durchgeführt. Die Ergebnisse der Erhebung wurden im Rahmen des Zertifizierungsprozesses durch die TÜV SÜD Management Service GmbH geprüft und integriert.
- Im Rahmen der Kundenbefragung wurden 3.500 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 709 Kunden an der Erhebung beteiligt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 20,25 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 ServiceQualität. Die Bewertung erfolgte durch geschulte Auditoren im Rahmen eines Audits vor Ort beim zertifizierten Unternehmen.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Kundenbefragung ergeben sich aus dem Ergebnis der jeweils integrierten Erhebung.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Expertenbewertung ergeben sich den jeweils durchgeführten Prüfungen.

Berechnung der Gesamtbewertung:

- Die Gesamtbewertung der Prüfung ergibt sich aus dem gewichteten Mittelwert der einzelnen Prüfungsmethoden (Audit vor Ort und Dokumentenprüfung, Kundenbefragung und qualifizierte Expertenbewertungen).
- Die Einzelergebnisse der jeweiligen Prüfmethode werden aufgrund unseres Bewertungsschemas sowie dem Erreichungsgrad der überprüften Kriterien (Punktzahl) ermittelt.
Bewertungsschema mit Punktzahl:
10 Punkte = Positive ("P") Bewertungen können als Best Practice im Unternehmen angesehen werden.
9 Punkte = Hinweise ("H") enthalten Verbesserungspotenziale und müssen nicht umgesetzt werden.
6 Punkte = Feststellungen ("F") zeigen Differenzen zum Standard auf und müssen bis zur nächsten Überwachung abgestellt werden.
0 Punkte = Abweichungen ("A") sind systematische Divergenzen zur Prüfgrundlage und müssen in einem Zeitraum von sechs Wochen nach Erhalt des Prüfberichts beseitigt werden. Geprüft wird diese Beseitigung durch die Bewertung weiterer eingereicherter Unterlagen und/oder durch eine Nachbewertung vor Ort.
- Die Ermittlung des Gesamt-Erfüllungsgrads pro Prüfmethode berechnet sich aus: Erreichte Punktzahl / Maximale erreichbare Punktzahl.
- Die Einzelbewertungen gehen mit den folgenden Anteilen in die Gesamtbewertung ein: 60% Bewertung des Audits vor Ort und Dokumentenprüfung, 20% Ergebnis der Kundenbefragung, 20% Ergebnis der Expertenbewertung.
- Die Gesamtbenotung „sehr gut“ wird ab einer Gesamtbewertung von 87,5% vergeben (entspricht einer Note von 1,50 auf einer 5er Zufriedenheitsskala). Die Gesamtbenotung „gut“ wird bei einer Gesamtbewertung von 87% bis 70% vergeben entspricht einer Note von 1,51 bis 2,20 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 0800 5791 5006 gerne zur Verfügung. Oder informieren Sie sich auf der TÜV SÜD Homepage unter www.tuev-sued.de/ms/verbraucherinfo.