

Vocatus - Wissen für Entscheider

flashlight



Interne Servicequalität

Fallstudie Finanzdienstleister

Das Ziel

Interne Kundenzufriedenheit erhöhen

Eine europaweit tätige Bank beauftragte uns, eine Befragung aller Filialleiter und Filialmitarbeiter zur Servicequalität der internen Abteilungen durchzuführen. Ziel der Befragung war:

- Diagnose der Qualität und Funktionalität der Kooperation zwischen Filiale und den zentralen Serviceeinheiten
- Identifikation konkreter Verbesserungspotenziale zur Steigerung der internen Kundenzufriedenheit



Der Weg

Online-Befragung aller Filialleiter und Filialmitarbeiter

Insgesamt wurden 8.500 Vertriebsmitarbeiter (Filialleiter und Filialmitarbeiter) online zu internen Bereichen befragt. Für die Messung wurde jeder Vertriebsmitarbeiter zu maximal vier Unternehmensbereichen zu folgenden Aspekten befragt:

- **Zusammenarbeit:** Wie zufrieden sind Sie generell mit der Zusammenarbeit mit Bereich XY?
- **Leistung:** Wie beurteilen Sie die für Sie von dem Bereich XY erbrachten Leistungen?
- **Bedarf:** Wie groß ist Ihr Bedarf an diesen Leistungen, um Ihre eigenen Aufgaben zu erfüllen?
- **Nützlichkeit:** Wie hoch ist für Sie der Nutzen der Leistungen von dem Bereich XY?

Die Auswertung

Zufriedenheit und Wichtigkeit messen

Aus den Aspekten Zusammenarbeit, Leistung, Bedarf und Nützlichkeit wurden für jeden Bereich zwei Kennzahlen errechnet:

- **Wichtigkeit:** Die Wichtigkeit gibt an, wie viele Mitarbeiter von der Leistung des internen Bereichs betroffen sind.
- **Zufriedenheit:** Die Leistungslücke bringt zum Ausdruck, wie viel Prozent der Mitarbeiter, die einen großen Bedarf für die Leistungen des Bereichs haben, diesen Leistungen eine geringe Nützlichkeit zuschreiben.

Erst aus der Kombination von Zufriedenheit und Wichtigkeit lassen sich Handlungsprioritäten und konkrete Maßnahmen ableiten.



Das Ergebnis


70% der internen Bereiche verbessern sich im Folgejahr

Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter wurden in allen Bereichen sehr hoch bewertet. Die Bewertung der Arbeitsqualität hingegen unterlag großen Schwankungen.

Im Fokus der konkreten Verbesserungsmaßnahmen standen daher die internen Bereiche, deren Leistung von vielen Filialmitarbeitern nachgefragt wird und bei denen gleichzeitig eine hohe Leistungslücke besteht. Für diese wurden auf Basis der Befragung konkrete Verbesserungsmaßnahmen erarbeitet und umgesetzt.

In der ein Jahr später durchgeführten Folgeuntersuchung konnten sich 70% der untersuchten Bereiche signifikant verbessern, darunter auch die drei Bereiche mit der höchsten Wichtigkeit für die Filialen.

vocatus:



Für unsere Projekte werden wir seit Jahren kontinuierlich prämiert und international ausgezeichnet:

- 2013** ESOMAR – Gewinner "Research Effectiveness Award"
- 2012** Marktforschungs-Olympiade 2012 – Platz 1
- 2012** ESOMAR – Gewinner "Research Effectiveness Award "
- 2012** Preis der Deutschen Marktforschung – Nominierung "Innovation"
- 2011** ESOMAR – Nominierung "Excellence Award"
- 2011** Preis der Deutschen Marktforschung – Nominierung "Innovation"
- 2010** ESOMAR – Gewinner "Award for the Best Methodological Paper"
- 2010** Preis der Deutschen Marktforschung – Gewinner "Beste Studie"

Wenn Sie die Optimierung Ihrer internen Prozesse gerne unverbindlich mit unseren Experten besprechen möchten, kontaktieren Sie uns einfach unter: hardy-koth@vocatus.de