

Cockpit ServiceQualität

eprimo GmbH

	2018	Vorjahr
Gesamtbewertung	93%	95%

Servicekultur	2018	Vorjahr
Führung	100%	100%
Kommunikation & Information	100%	98%
Ziele	100%	98%
Innovation / Weiterentwicklung	100%	100%

Umgang mit Beschwerden & Reklamationen	2018	Vorjahr
Annahme	95%	95%
Bearbeitung	100%	100%
Controlling	100%	100%
Verbesserung	100%	100%

Kundenbefragung	2018	Vorjahr
Erhobene Gesamtzufriedenheit	1,75	1,75
Berechnete Gesamtzufriedenheit	1,75	1,75
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,20	x	x
NPS	x	x
Weiterempfehlungsquote	85,00%	85,00%
Mindesrücklauf eingehalten	Ja	Ja

	2018	Vorjahr
Anzahl Positives	7	5
Anzahl Verbesserungspotenziale	1	5
Anzahl Nebenabweichungen	6	4
Anzahl Hauptabweichungen	0	0

Servicezuverlässigkeit	2018	Vorjahr
Standards	96%	96%
Prozesse	91%	95%
Rahmenfaktoren	93%	98%
Partner & Lieferanten	100%	100%

Qualifikation der Mitarbeiter	2018	Vorjahr
Rekrutierung	100%	100%
Aus- & Weiterbildung	100%	92%
Beurteilung	100%	100%
Controlling	87%	100%

Qualitative Expertenbewertung	2018	Vorjahr
Gesamtbewertung mind. 2,20 im Mittel	1,24	1,50
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	94,00%	96,50%
Einhaltung Servicestandards	100,00%	80,00%
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	Ja
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	Ja

Berechnung Gesamtergebnis eprimo GmbH

	2018	Anteil
Gesamtbewertung	93,39%	100%

Gesamtbewertung Audit	97,65%	60%	Servicekultur	100%
			Servicezuverlässigkeit	95%
			Umgang mit Beschwerde und Reklamationen	99%
			Qualifikation der Mitarbeiter	97%

Kundenbefragung

Berechnete Gesamtzufriedenheit umskaliert auf 100er Skala (%)	80,00%	20%
---	--------	-----

Qualitative Expertenbewertung

Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	94,00%	20%
--	--------	-----

Anmerkung: Das Gesamtergebnis setzt sich anteilig aus den Einzelergebnissen Audit, Kundenbefragung und Mystery Analysen zusammen.

Punktbewertung: Ermittlung der Punktzahl: OK/POSITIVES = 10 | VERBESSERUNGSPOTENZIAL = 9 | NEBENABWEICHUNG = 6 | HAUPTABWEICHUNG = 0 Ermittlung des Erfüllungsgrads: Erreichte Punktzahl / Maximale erreichbare Punktzahl (ohne nicht relevante Kriterien)

Bewertungsschema:

Positive („P“) Bewertungen können als Best Practice im Unternehmen angesehen werden.

Verbesserungspotentiale („V“) stellen Gesichtspunkte für eine Optimierung des Managementsystems dar, müssen aber nicht umgesetzt werden.

Nebenabweichungen („NA“) zeigen Differenzen zum Standard auf und müssen bis zur nächsten Überwachung abgestellt werden.

Hauptabweichungen („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 eingereichter Unterlagen und/oder durch eine Nachbewertung vor Ort.

Nicht relevante („NR“) Kriterien werden nicht zur Bewertung des Zertifizierungsergebnisses herangezogen.