



Ergebnisreport

Kundenbefragung 2019



Agenda

1. Informationen zur Befragung

2. Ergebniszusammenfassung

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

1. Informationen zur Befragung

- Ziel der Befragung: Messung der aktuellen Zufriedenheit der Kunden mit den Leistungen und Services, sowie der Zusammenarbeit mit dem Vertrieb der MyFirm GmbH
- Art der Befragung/Methode: Online-Fragebogen
- Durchführungszeitraum: 06.05.2019 – 20.05.2019 (2 Wochen)
- Teilnahme von 423 Kunden
- Teilnahmequote: 22%

	Einladungen	Teilnahmen	Response Rate
Geschäftsstelle Berlin	434	103	24%
Geschäftsstelle Frankfurt	401	74	18%
Geschäftsstelle Hamburg	394	86	22%
Geschäftsstelle Köln	286	79	28%
Geschäftsstelle München	416	81	19%
Insgesamt	1931	423	22%



Agenda

1. Informationen zur Befragung

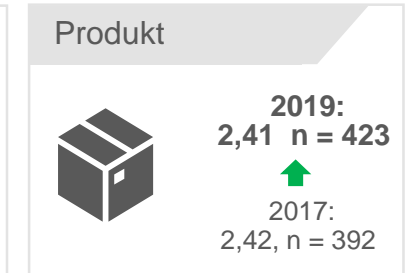
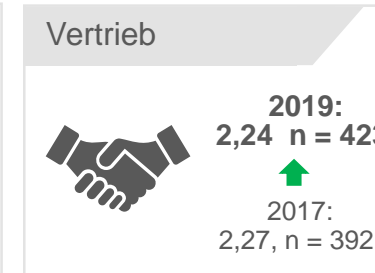
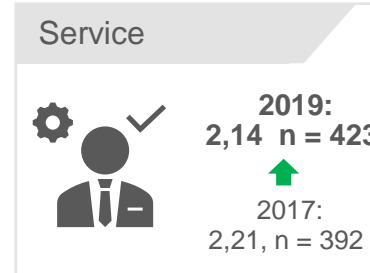
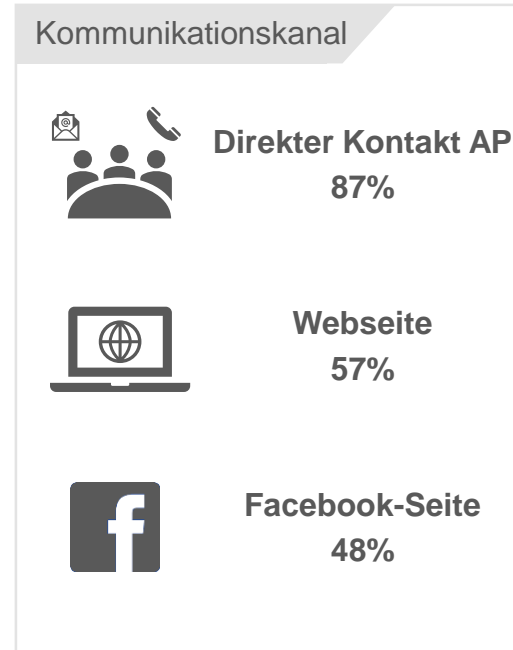
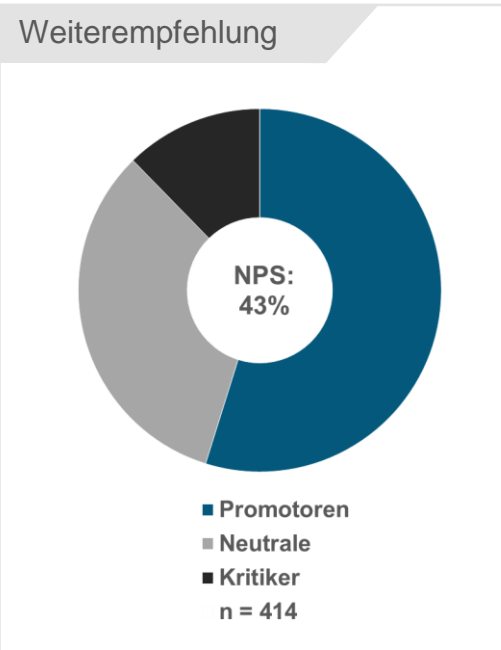
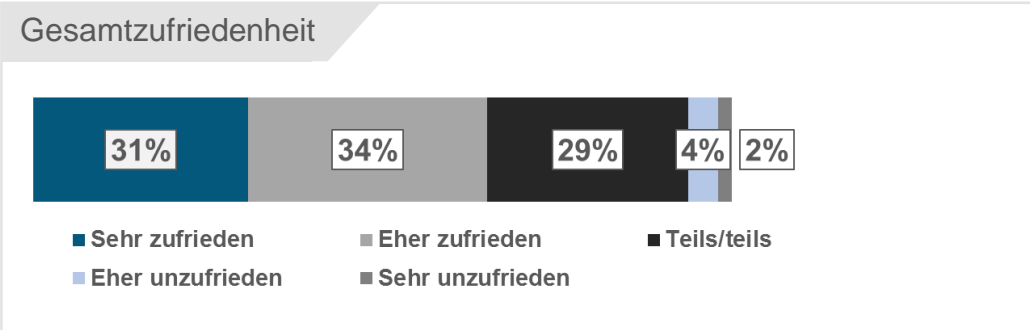
2. **Ergebniszusammenfassung**

3. Ergebnisse der Befragung

4. Kontakt

2. Ergebniszusammenfassung

Management Summary



- + Freundlichkeit
- + Zuverlässigkeit
- + Benutzerfreundlichkeit

- Preis-Leistungsverhältnis
- Geschwindigkeit der Angebotserstellung
- Funktionalität und Anwendungsmöglichkeiten

- Prozess der Angebotserstellung verbessern
 - Erreichbarkeit in den Geschäftsstellen Berlin und Hamburg sicherstellen
-

Agenda

1. Informationen zur Befragung

2. Ergebniszusammenfassung

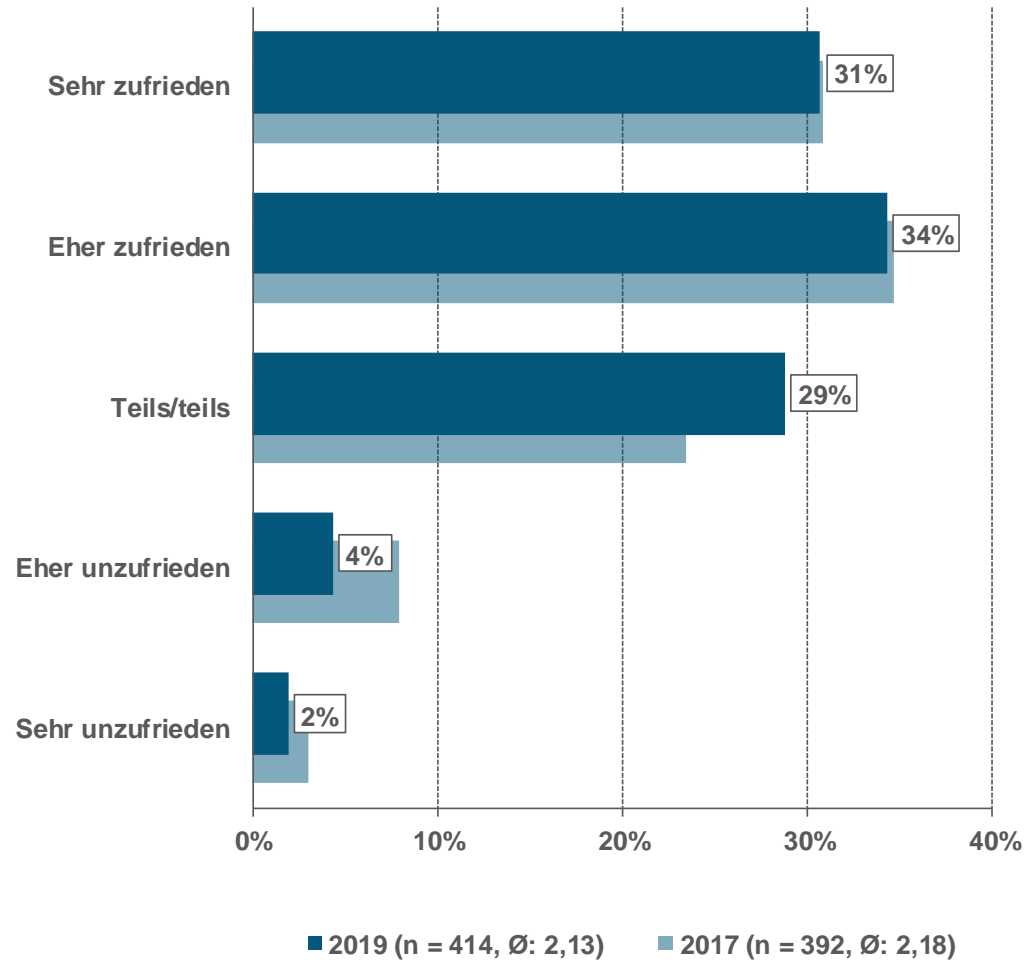
3. **Ergebnisse der Befragung**

4. Kontakt

3. Ergebnisse der Befragung

1.1 Gesamtergebnisse

Gesamtzufriedenheit

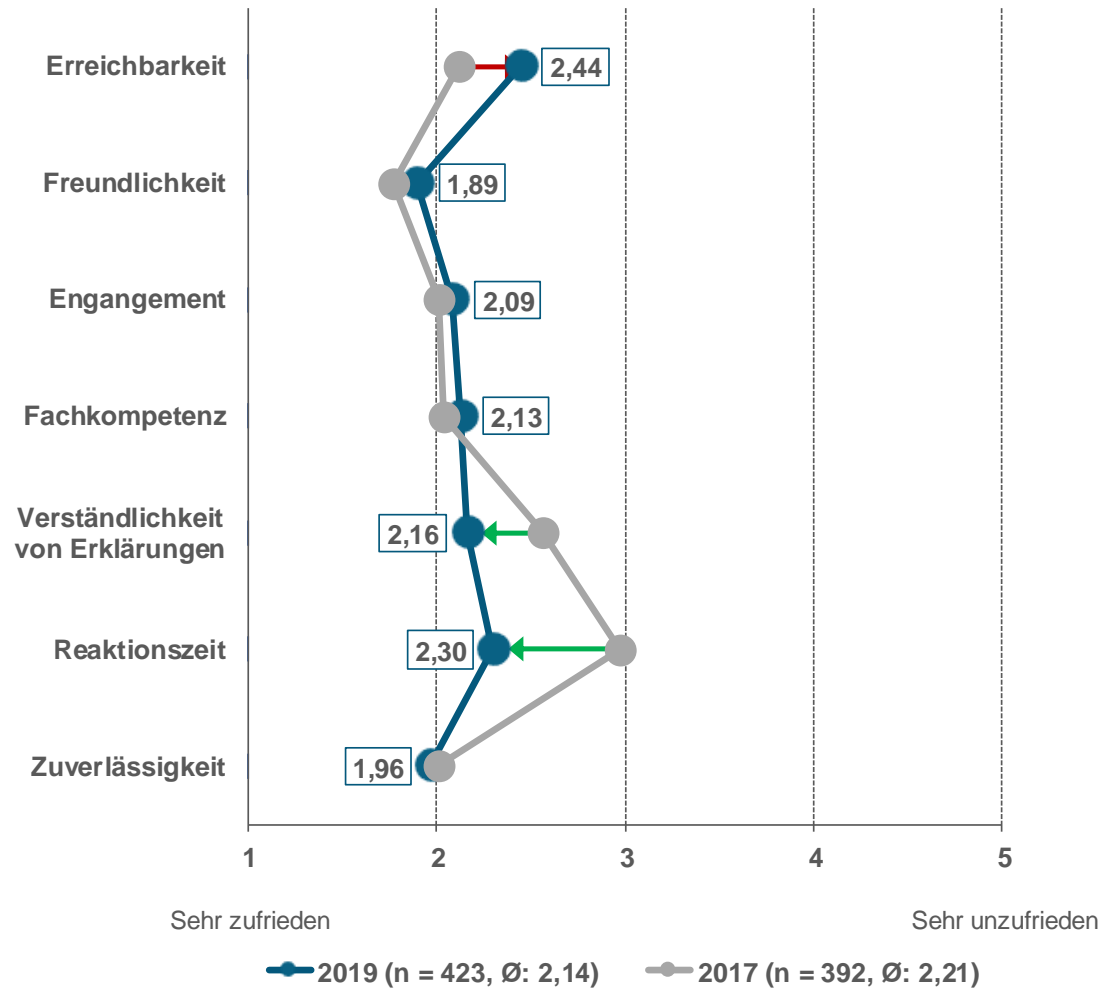


- Insgesamt sind die Befragten ähnlich zufrieden mit der Zusammenarbeit mit der MyFirm GmbH wie bereits im Jahr 2017
- Der Anteil der Personen, die angeben eher unzufrieden zu sein, ist geringer als noch 2017
- Dagegen haben mehr Kunden angegeben nur teilweise zufrieden mit der MyFirm GmbH zu sein

3. Ergebnisse der Befragung

1.1 Gesamtergebnisse

Mitarbeiter / Servicequalität

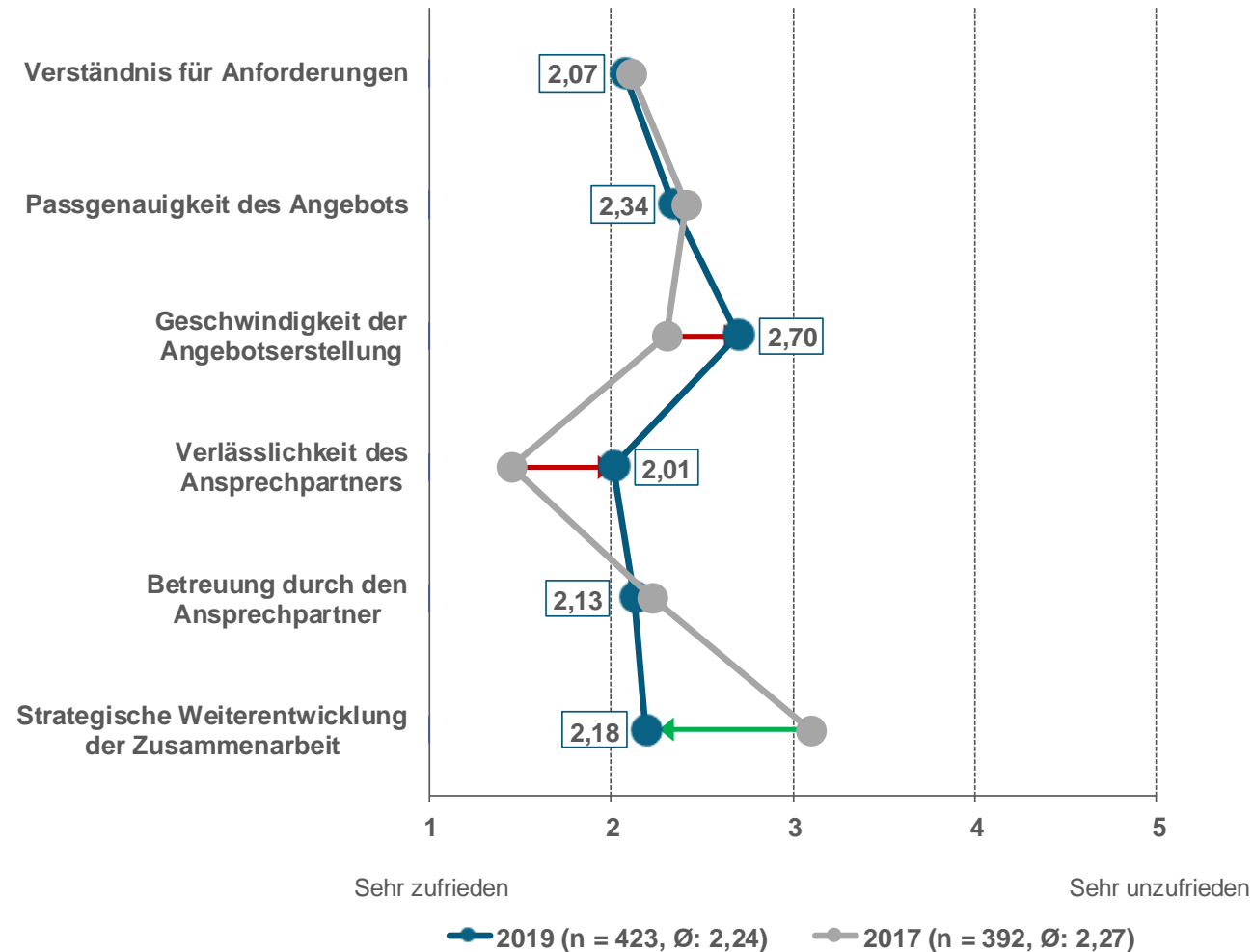


- Insgesamt sind die Befragten mit der Betreuung durch die MyFirm GmbH zufriedener als noch 2017
- + In Bezug auf die **Verständlichkeit von Erklärungen** und die **Reaktionszeit** konnte sich die MyFirm GmbH im Vergleich zu 2017 deutlich verbessern
- Die **Erreichbarkeit** wurde vergleichsweise weniger positiv bewertet

3. Ergebnisse der Befragung

1.1 Gesamtergebnisse

Zusammenarbeit mit dem Vertrieb

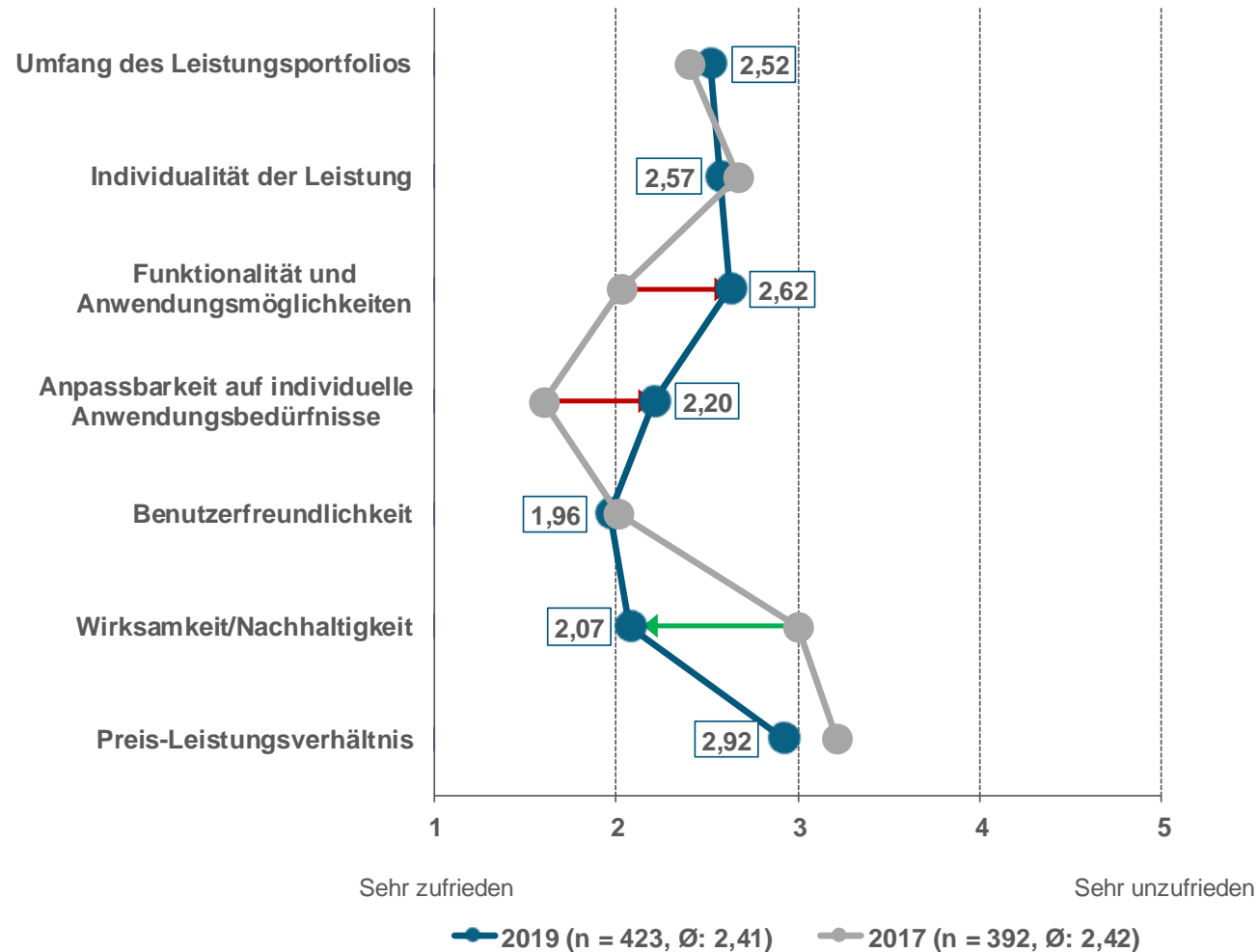


- Die Zusammenarbeit wird insgesamt weiterhin positiv wahrgenommen
- + In Bezug auf die **strategische Weiterentwicklung der Zusammenarbeit** konnte sich die MyFirm GmbH im Vergleich zu 2017 stark verbessern
- In der **Geschwindigkeit der Angebotserstellung** und der **Verlässlichkeit des Ansprechpartners** sehen die Befragten Potenzial für Verbesserung

3. Ergebnisse der Befragung

1.1 Gesamtergebnisse

Produkte / Leistungen

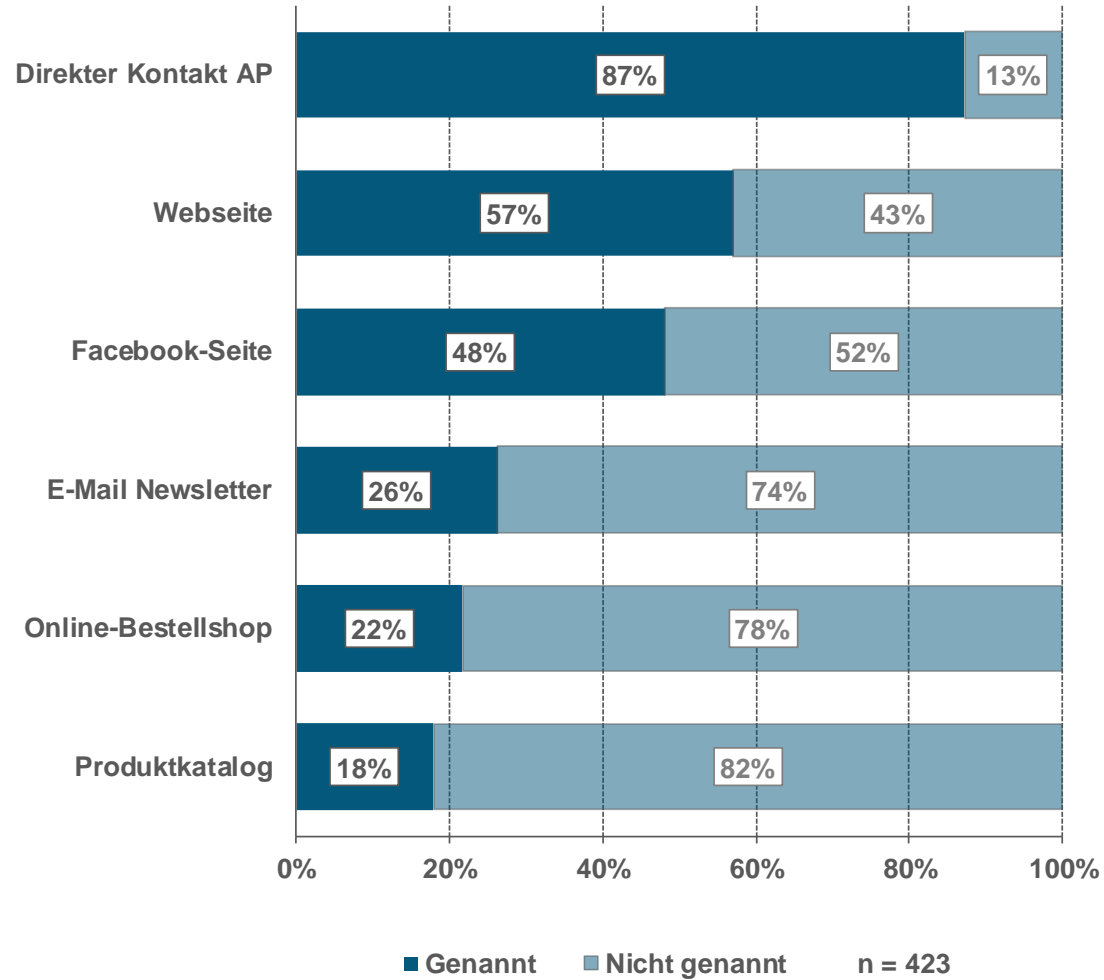


- Insgesamt sind die Befragten weiterhin eher zufrieden mit den Produkten und Leistungen
- + Dass die MyFirm GmbH das Thema **Nachhaltigkeit** aktiv angegangen ist, fällt den Befragten auf und schlägt sich positiv in der Bewertung nieder
- Die **Funktionalität** und **individuelle Anpassbarkeit** der Produkte wird weniger positiv als im Jahr 2017 bewertet
- Mit dem **Preis-/Leistungsverhältnis** sind die Befragten wie bereits 2017 vergleichsweise weniger zufrieden, wobei dies im Rahmen von Kundenbefragungen als normal beschrieben werden kann.

3. Ergebnisse der Befragung

1.1 Gesamtergebnisse

Kommunikationskanal

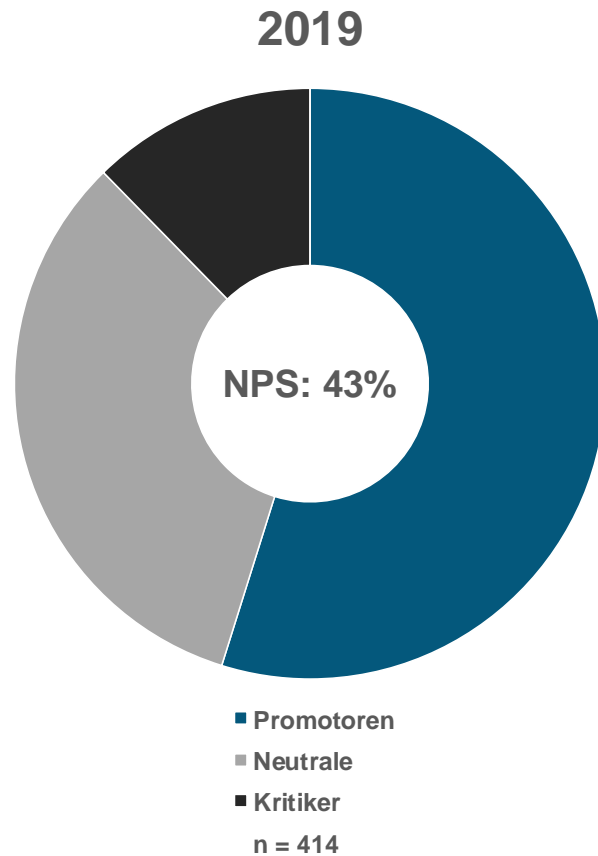


- Um Informationen von/zu MyFirm zu erhalten, kontaktiert der Großteil der Befragten direkt Ihren Ansprechpartner
- Auch die Website und die Facebook-Seite sind häufig genutzte Kanäle, um sich über die MyFirm GmbH zu informieren oder in Kontakt zu treten

3. Ergebnisse der Befragung

1.1 Gesamtergebnisse

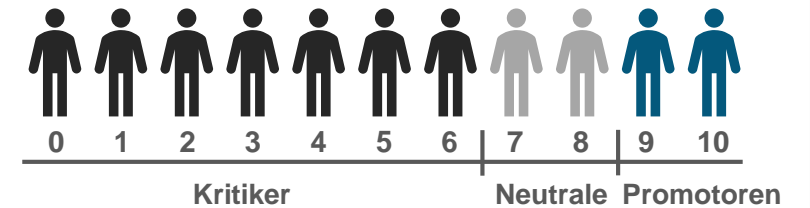
Net Promoter Score



Net Promoter Score

Der Net Promoter Score ist ein Index, der die Netto-Weiterempfehlungsneigung von Kunden ermittelt

NPS = Promotoren % - Kritiker %
(Spanne von -100% bis +100%)



3. Ergebnisse der Befragung

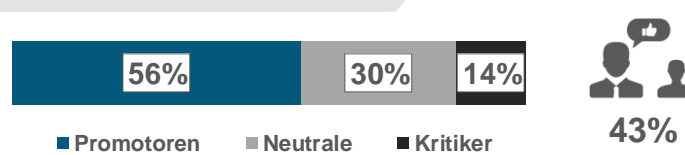
1.2 Differenzierte Ergebnisse nach Geschäftsstellen

Geschäftsstelle Berlin

Gesamtzufriedenheit



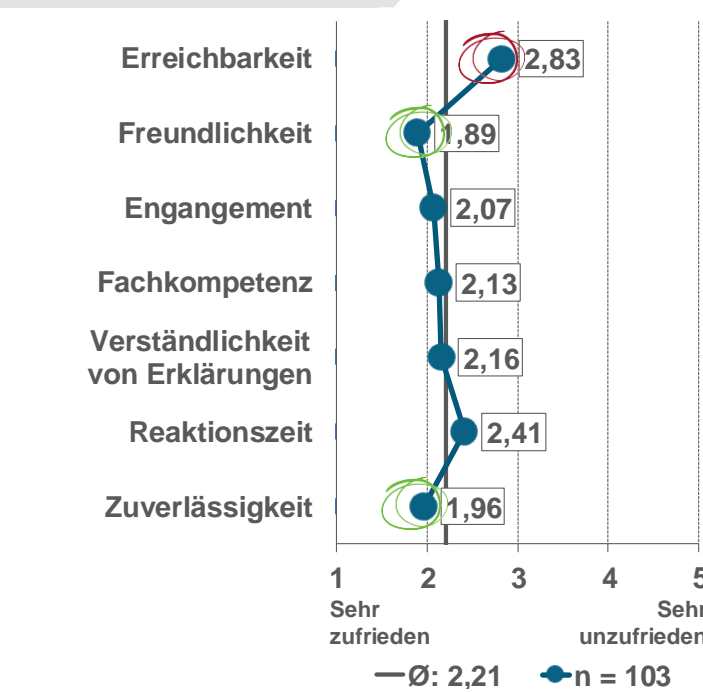
Net Promoter Score



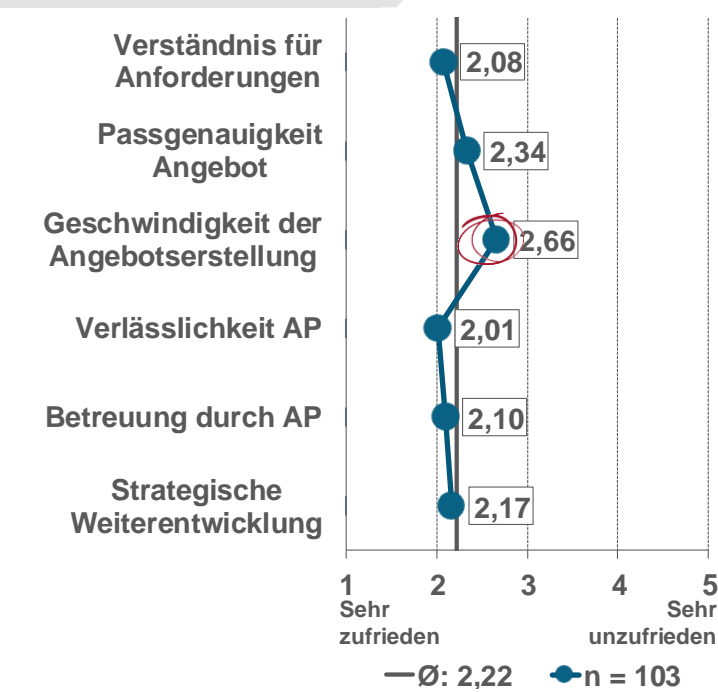
Kommunikationskanäle

- TOP 1: Direkter Kontakt zum AP
- TOP 2: Website
- TOP 3: Online-Bestellshop

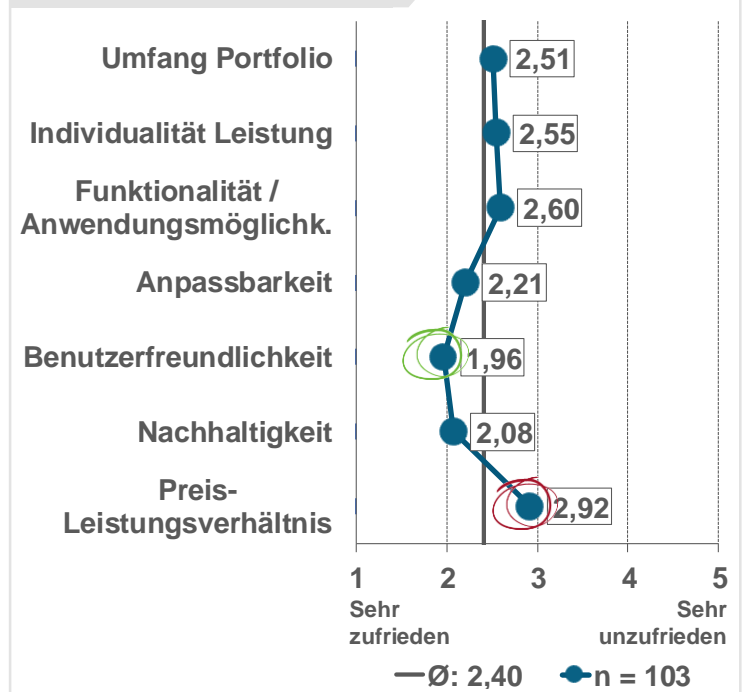
Betreuung / Servicequalität



Zusammenarbeit Vertrieb



Produkt / Leistung

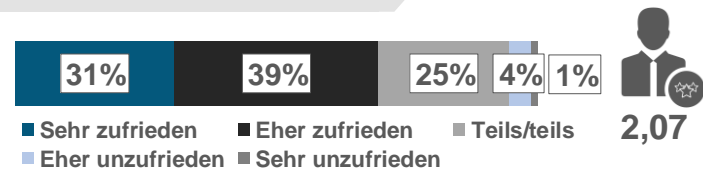


3. Ergebnisse der Befragung

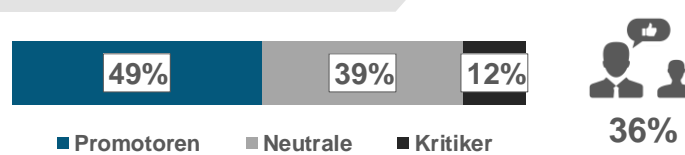
1.2 Differenzierte Ergebnisse nach Geschäftsstellen

Geschäftsstelle Frankfurt

Gesamtzufriedenheit



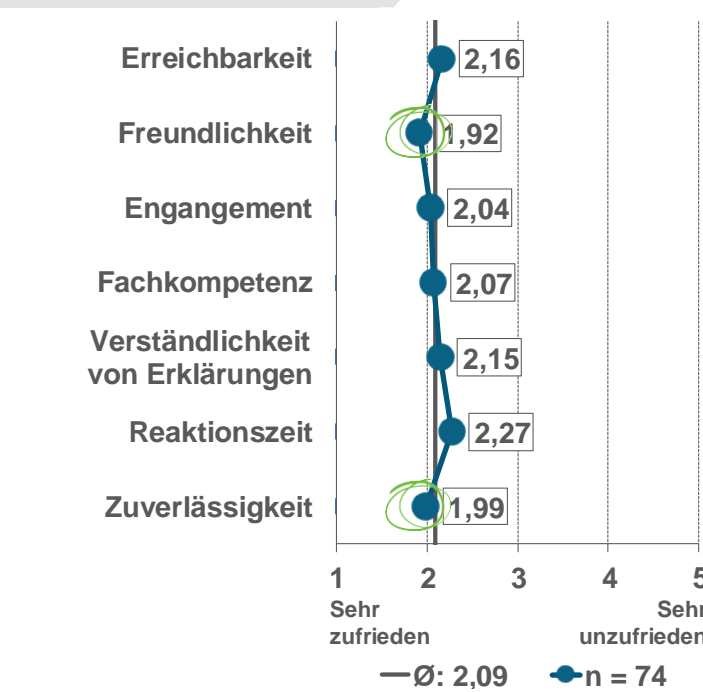
Net Promoter Score



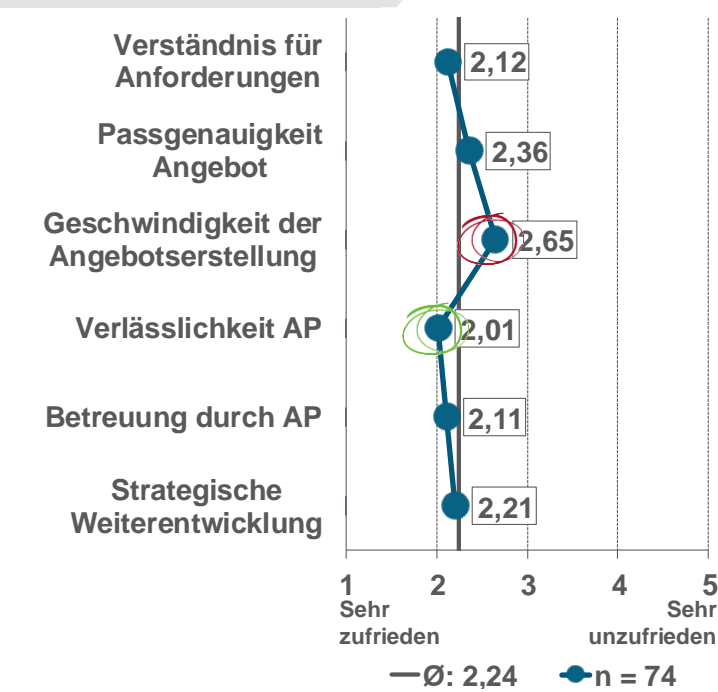
Kommunikationskanäle

- TOP 1: Direkter Kontakt zum AP
- TOP 2: Facebook-Seite
- TOP 3: E-Mail Newsletter

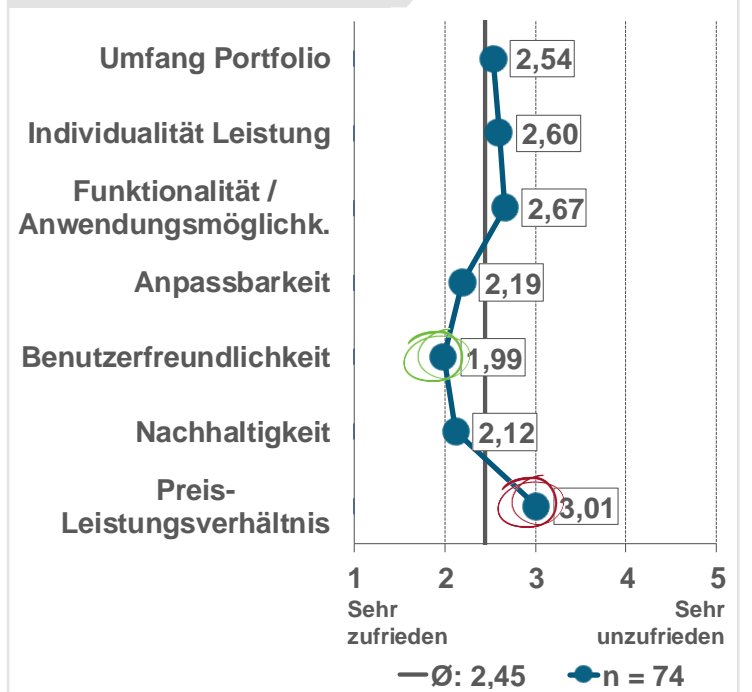
Betreuung / Servicequalität



Zusammenarbeit Vertrieb



Produkt / Leistung



3. Ergebnisse der Befragung

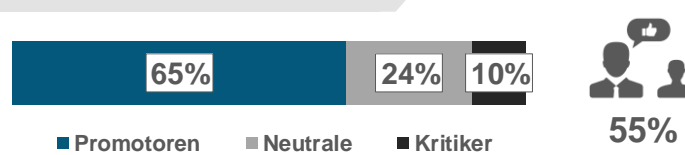
1.2 Differenzierte Ergebnisse nach Geschäftsstellen

Geschäftsstelle Hamburg

Gesamtzufriedenheit



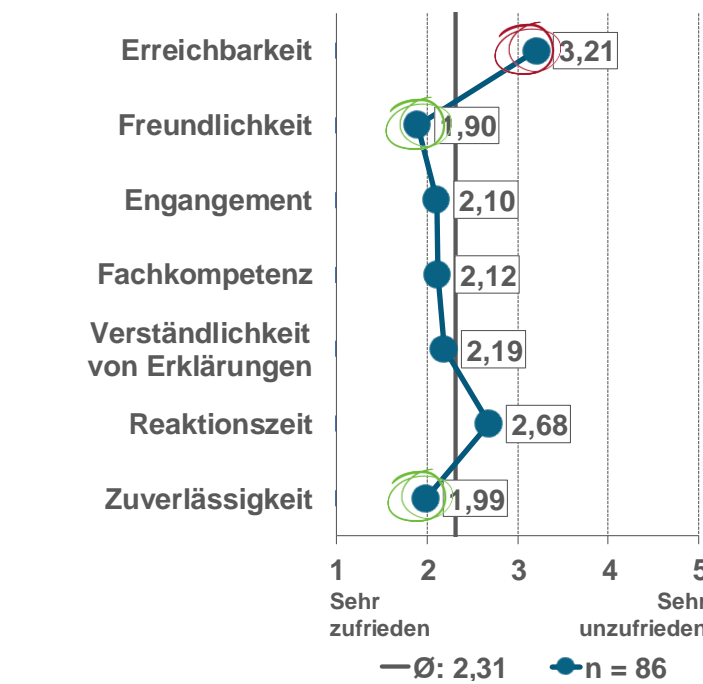
Net Promoter Score



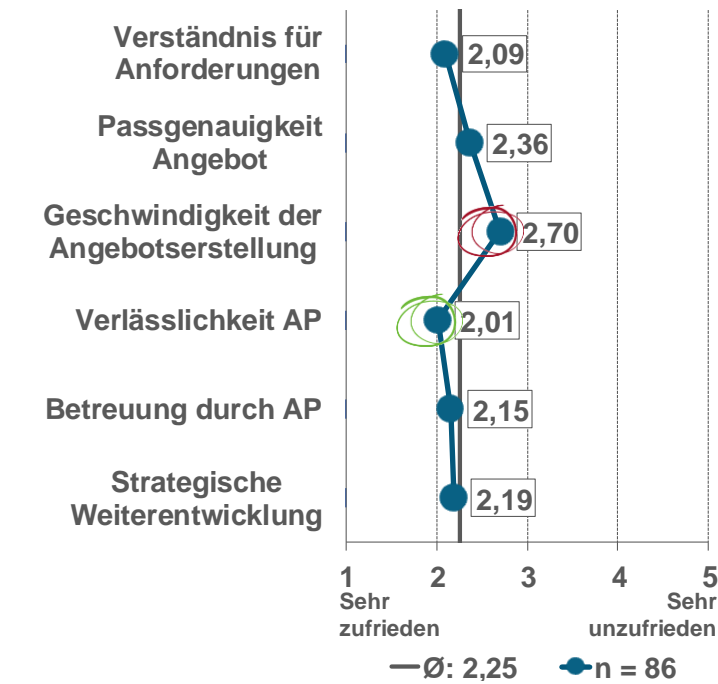
Kommunikationskanäle

- TOP 1: E-Mail-Newsletter
- TOP 2: Website
- TOP 3: Online-Bestellshop

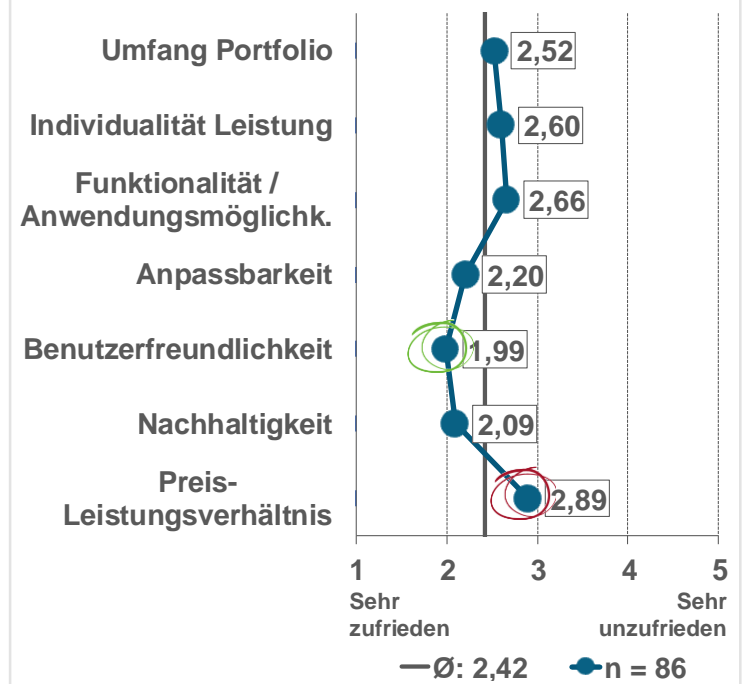
Betreuung / Servicequalität



Zusammenarbeit Vertrieb



Produkt / Leistung



3. Ergebnisse der Befragung

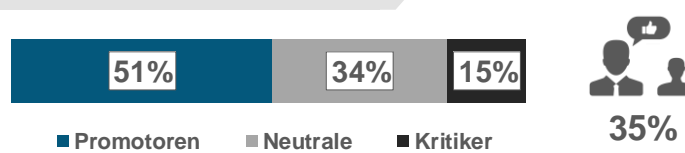
1.2 Differenzierte Ergebnisse nach Geschäftsstellen

Geschäftsstelle Köln

Gesamtzufriedenheit



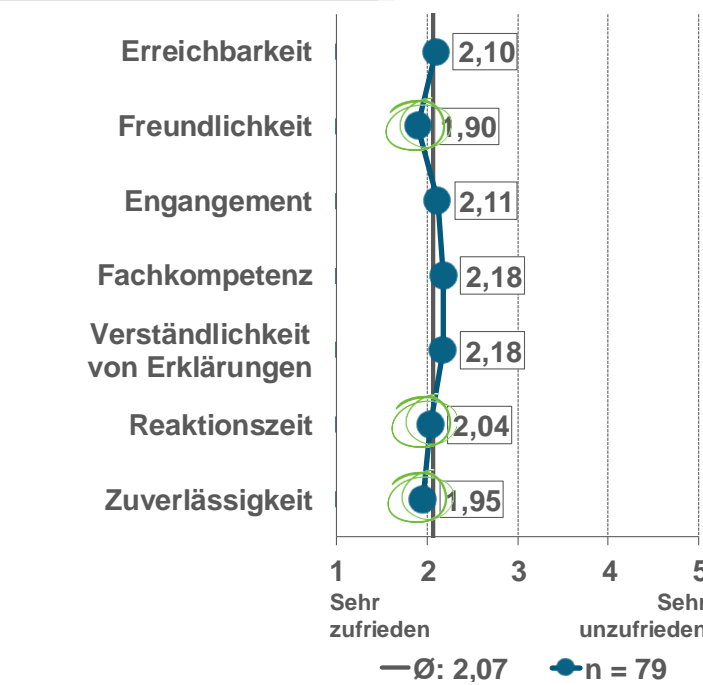
Net Promoter Score



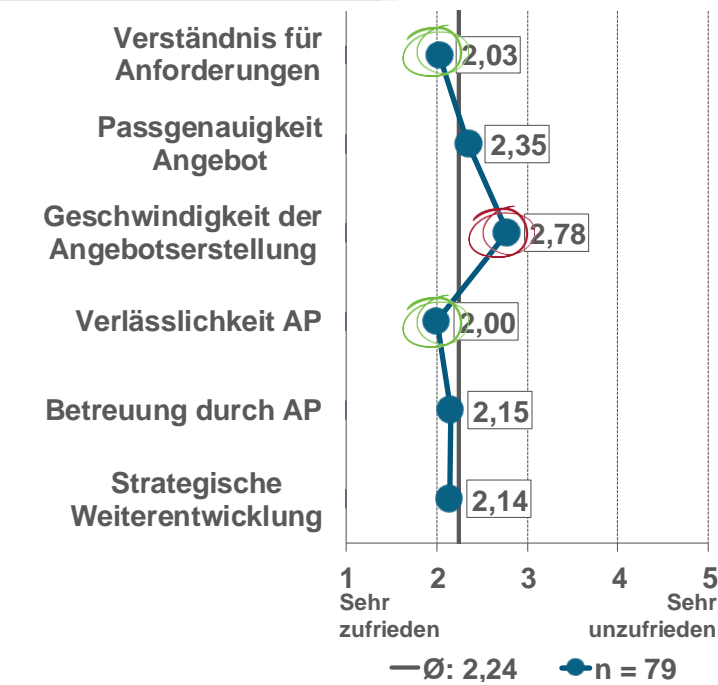
Kommunikationskanäle

- TOP 1: Website
- TOP 2: Direkter Kontakt AP
- TOP 3: E-Mail Newsletter

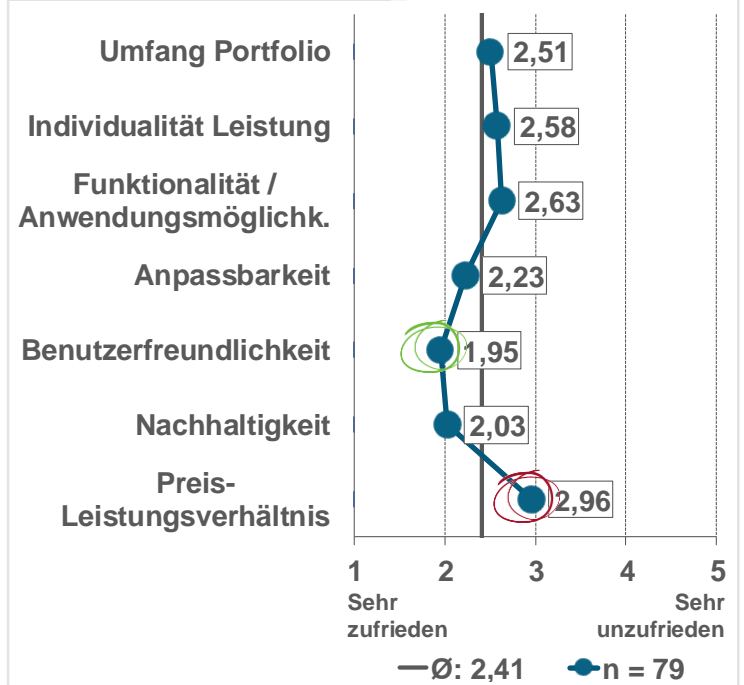
Betreuung / Servicequalität



Zusammenarbeit Vertrieb



Produkt / Leistung



3. Ergebnisse der Befragung

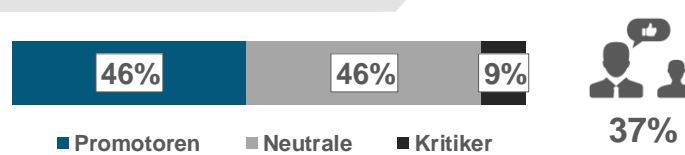
1.2 Differenzierte Ergebnisse nach Geschäftsstellen

Geschäftsstelle München

Gesamtzufriedenheit



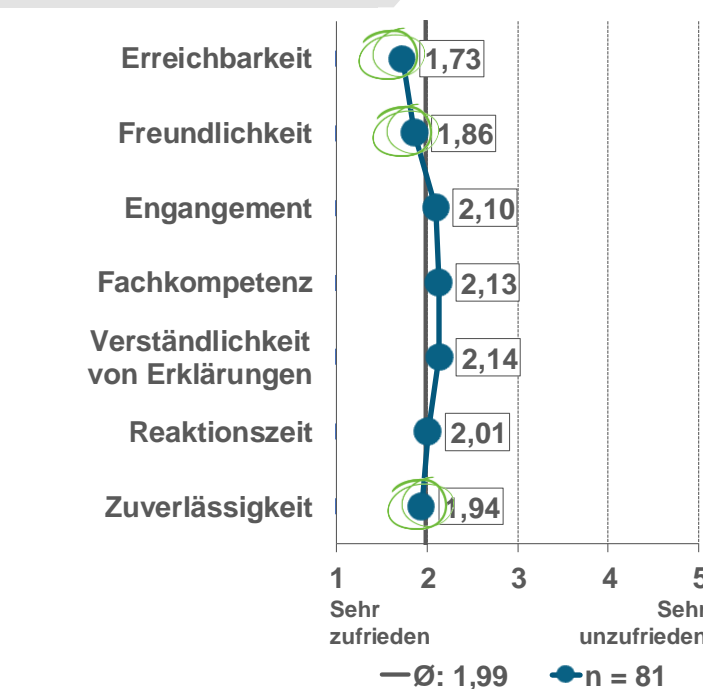
Net Promoter Score



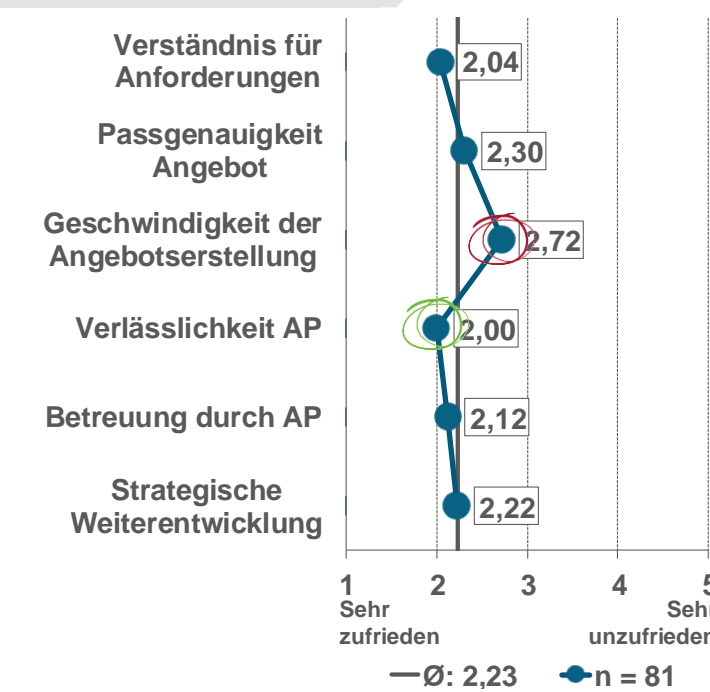
Kommunikationskanäle

- TOP 1: Direkter Kontakt zum AP
- TOP 2: Website
- TOP 3: E-Mail Newsletter

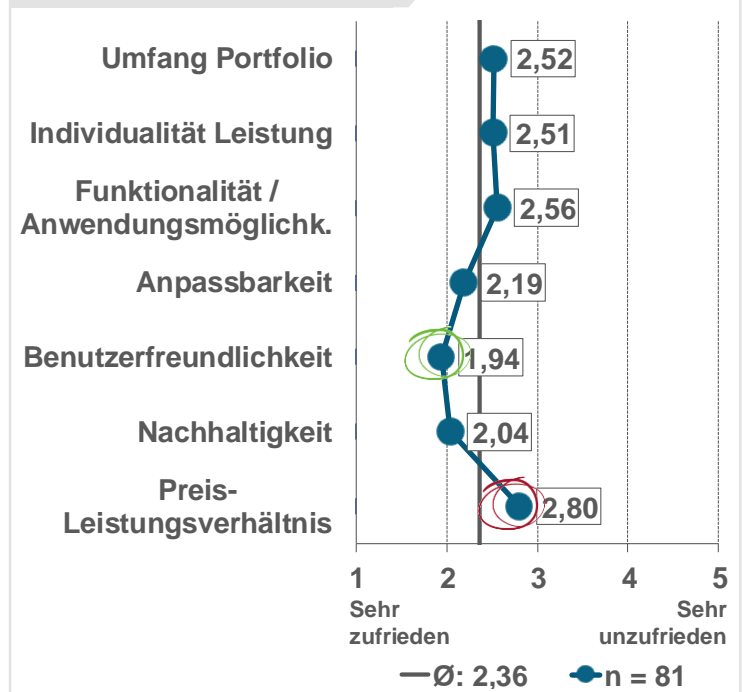
Betreuung / Servicequalität



Zusammenarbeit Vertrieb



Produkt / Leistung



3. Ergebnisse der Befragung

1.3 Übersicht der Ergebnisse

	2019	2017	GS Berlin	GS Frankfurt	GS Hamburg	GS Köln	GS München
n	423	392	103	74	86	79	81
Gesamtzufriedenheit	2,13	2,18	2,13	2,07	2,12	2,18	2,13
Erreichbarkeit	2,44	2,12	2,83	2,16	3,21	2,10	1,73
Freundlichkeit	1,89	1,77	1,89	1,92	1,90	1,90	1,86
Engagement	2,09	2,01	2,07	2,04	2,10	2,11	2,10
Fachkompetenz	2,13	2,04	2,13	2,07	2,12	2,18	2,13
Verständlichkeit von Erklärungen	2,16	2,56	2,16	2,15	2,19	2,18	2,14
Reaktionszeit	2,30	2,97	2,41	2,27	2,68	2,04	2,01
Zuverlässigkeit	1,96	2,01	1,96	1,99	1,99	1,95	1,94
Betreuung insgesamt	2,14	2,21	2,21	2,09	2,31	2,07	1,99
Verständnis für Anforderungen	2,07	2,11	2,08	2,12	2,09	2,03	2,04
Passgenauigkeit des Angebots	2,34	2,41	2,34	2,36	2,36	2,35	2,30
Geschwindigkeit der Angebotserstellung	2,70	2,30	2,66	2,65	2,70	2,78	2,72
Verlässlichkeit des Ansprechpartners	2,01	1,45	2,01	2,01	2,01	2,00	2,00
Betreuung durch den Ansprechpartner	2,13	2,22	2,10	2,11	2,15	2,15	2,12
Strategische Weiterentwicklung der Zusammenarbeit	2,18	3,10	2,17	2,21	2,19	2,14	2,22
Zusammenarbeit Vertrieb insgesamt	2,24	2,27	2,22	2,24	2,25	2,24	2,23
Umfang des Leistungsportfolios	2,52	2,40	2,51	2,54	2,52	2,51	2,52
Individualität der Leistung	2,57	2,67	2,55	2,60	2,60	2,58	2,51
Funktionalität und Anwendungsmöglichkeiten	2,62	2,03	2,60	2,67	2,66	2,63	2,56
Anpassbarkeit auf individuelle Anwendungsbedürfnisse	2,20	1,60	2,21	2,19	2,20	2,23	2,19
Benutzerfreundlichkeit	1,96	2,01	1,96	1,99	1,99	1,95	1,94
Wirksamkeit/Nachhaltigkeit	2,07	3,00	2,08	2,12	2,09	2,03	2,04
Preis-Leistungsverhältnis	2,92	3,21	2,92	3,01	2,89	2,96	2,80
Produkt/Leistung insgesamt	2,41	2,42	2,40	2,45	2,42	2,41	2,36
Promotoren	55%	45%	0,56	0,49	0,65	0,51	0,46
Neutrale	33%	42%	0,30	0,39	0,24	0,34	0,46
Kritiker	12%	13%	0,14	0,12	0,10	0,15	0,09
Net Promoter Score	43%	32%	0,43	0,36	0,55	0,35	0,37

Agenda

1. Informationen zur Befragung

2. Ergebniszusammenfassung

3. Ergebnisse der Befragung

4. **Kontakt**



Consulimus AG

Gottfried-Hagen-Str. 20
51105 Köln

Ansprechpartner:

Daniel Pott
Bereichsleitung Kundenbefragungen
Tel.: (0221) 788 745-17
E-Mail: pott@consulimus.de
Web: www.consulimus.de