



RESEARCH

Ergebnisse Zertifizierung
TÜV Service tested

RaboDirect Deutschland
Juli 2019

Inhalt



- Ziele der Untersuchung
- Zertifizierungsrichtlinien
- Untersuchungsdesign
- Statistische Daten zur Stichprobe
- Zertifizierungsergebnisse
- Ergebnisse der Korrelationsanalyse
- Gesamtzufriedenheit: Splits nach individuellen Merkmalen
- Einzelzufriedenheiten im Detail
- Zusatzfragen
- Management Summary



Ziele der Untersuchung

Ziele der Untersuchung

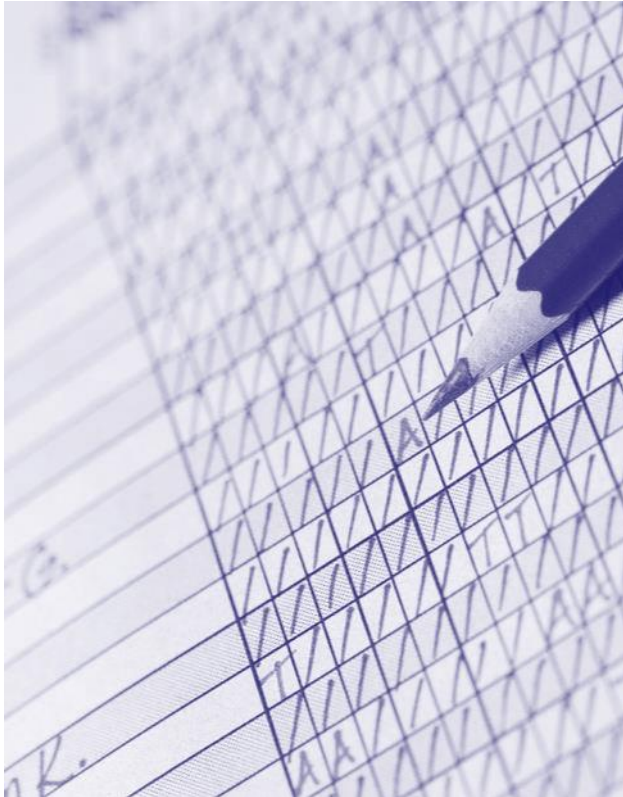


- Messung der Kundenzufriedenheit mit den Service-Leistungen von RaboDirect.
- Messung der Zufriedenheit mit einzelnen Prozess-Schritten und Leistungsfaktoren.
- Herausfiltern der aus Kundensicht entscheidenden Kriterien.
- Überprüfung der Ergebnisse hinsichtlich der Anforderungen von TÜV Service tested.
- Repräsentativität der Ergebnisse.
- Vergleich der Ergebnisse mit der Vorbefragung.



Zertifizierungsrichtlinien
TÜV Service tested

Zertifizierungsrichtlinien: TÜV Service tested



- TÜV Service tested basiert auf einer repräsentativen Kundenbefragung. Das Siegel wird nur an Unternehmen vergeben, die von ihren Kunden entsprechend gut bewertet werden. Die entscheidenden Aspekte sind:
 - Gesamtzufriedenheit mit dem Unternehmen:
Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden.
 - Gesamtzufriedenheit mit den Serviceleistungen:
Auf der 5-stufigen Skala (sehr gut, gut, befriedigend, ausreichend, ungenügend) muss mindestens die Durchschnittsnote 2,2 erreicht werden. Die erzielte Durchschnittsnote wird im Siegel ausgewiesen.
 - Wichtigste Kriterien:
Durch die Befragung wird ermittelt, welche Kriterien im Leistungsprozess am wichtigsten sind. Die fünf wichtigsten Einzelkriterien müssen im Durchschnitt auf einer 5-stufigen Skala mindestens die Durchschnitts-bewertung 2,2 erreichen.

Zertifizierungsrichtlinien: Die Einzelkriterien



- Kontoeröffnungsprozess
- Benutzerfreundlichkeit des Digipass
- Verfügbarkeit des Kundenservices ("Öffnungszeiten")
- Erreichbarkeit per Telefon (Wartezeiten)
- Erreichbarkeit per E-Mail/Securemail
- Qualität des Kundenservices
- Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices
- Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices
- Zuverlässigkeit von RaboDirect (hält ihre Zusagen ein)
- Zinsen / Konditionen von RaboDirect
- Verständlichkeit schriftlicher Informationen
- Zeitpunkt von Information über Änderungen / Services
- Gestaltung des Internetauftritts insgesamt
- Verständlichkeit der Erklärung der Sparprodukte auf der Internetseite
- Bedienung des Online Bankings



Untersuchungsdesign

Untersuchungsdesign



- Online-Befragung der Kunden der RaboDirect.
- An der Befragung beteiligten sich insgesamt 557 Personen.
- Die Befragung setzte sich zusammen aus:
 - Gesamturteil
 - Beurteilung der Einzelkriterien
 - Wichtigkeitseinstufung der Einzelkriterien
 - Zusatzfragen
 - Statistischen Merkmalen



Statistische Daten zur Stichprobe

Statistik im Überblick

	2019		2017		
	Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent	
Wie lange sind Sie schon Kunde von RaboDirect?	Seit weniger als 6 Monaten	13	2,3%	45	3,0%
	6 Monate bis ein Jahr	20	3,6%	56	3,7%
	Ein bis zwei Jahre	29	5,2%	194	12,9%
	Zwei bis drei Jahre	278	49,9%	1.064	71,0%
	Seit Start 2012	217	39,0%	140	9,3%



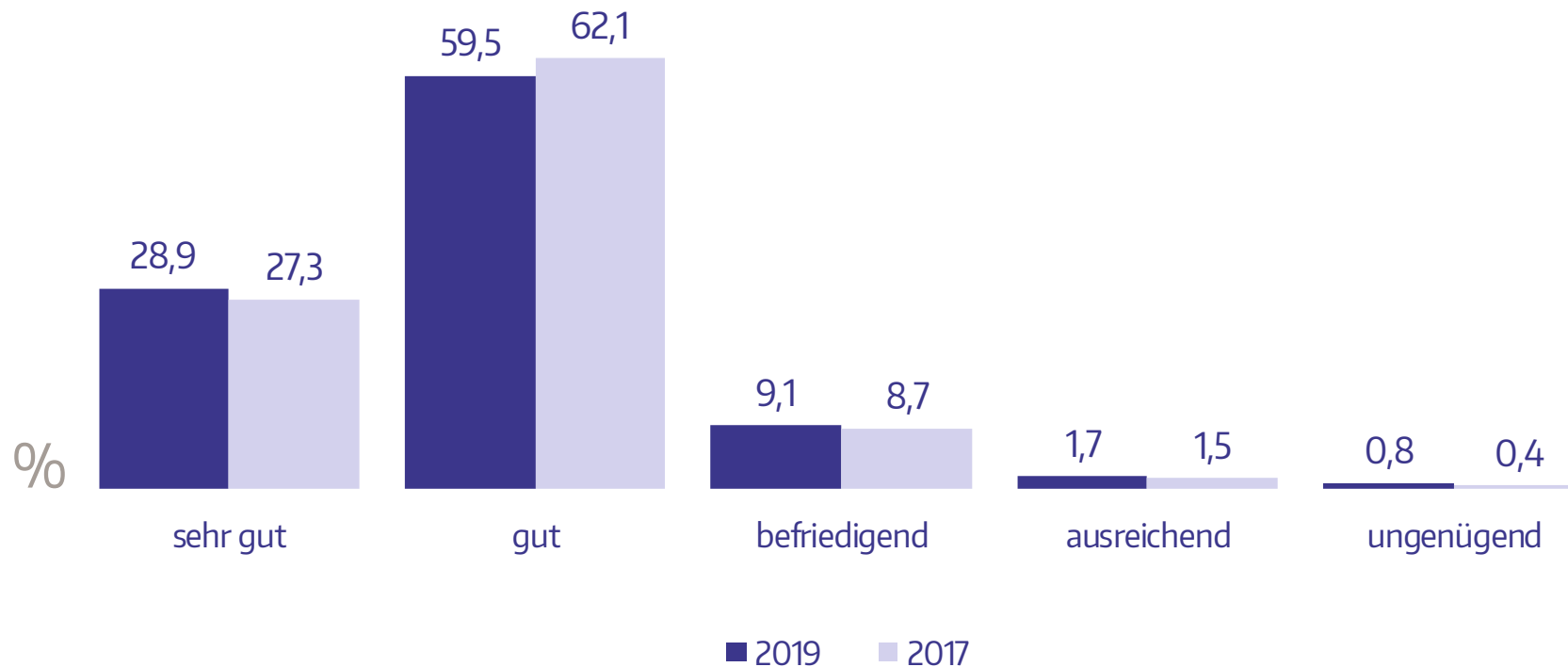
Zertifizierungsergebnisse
TÜV Service tested

Gesamtzufriedenheit: Serviceleistungen

Mittelwert 2019: 1,86 (n= 519)

Mittelwert 2017: 1,86 (n= 1397)

Zertifizierkriterium erfüllt



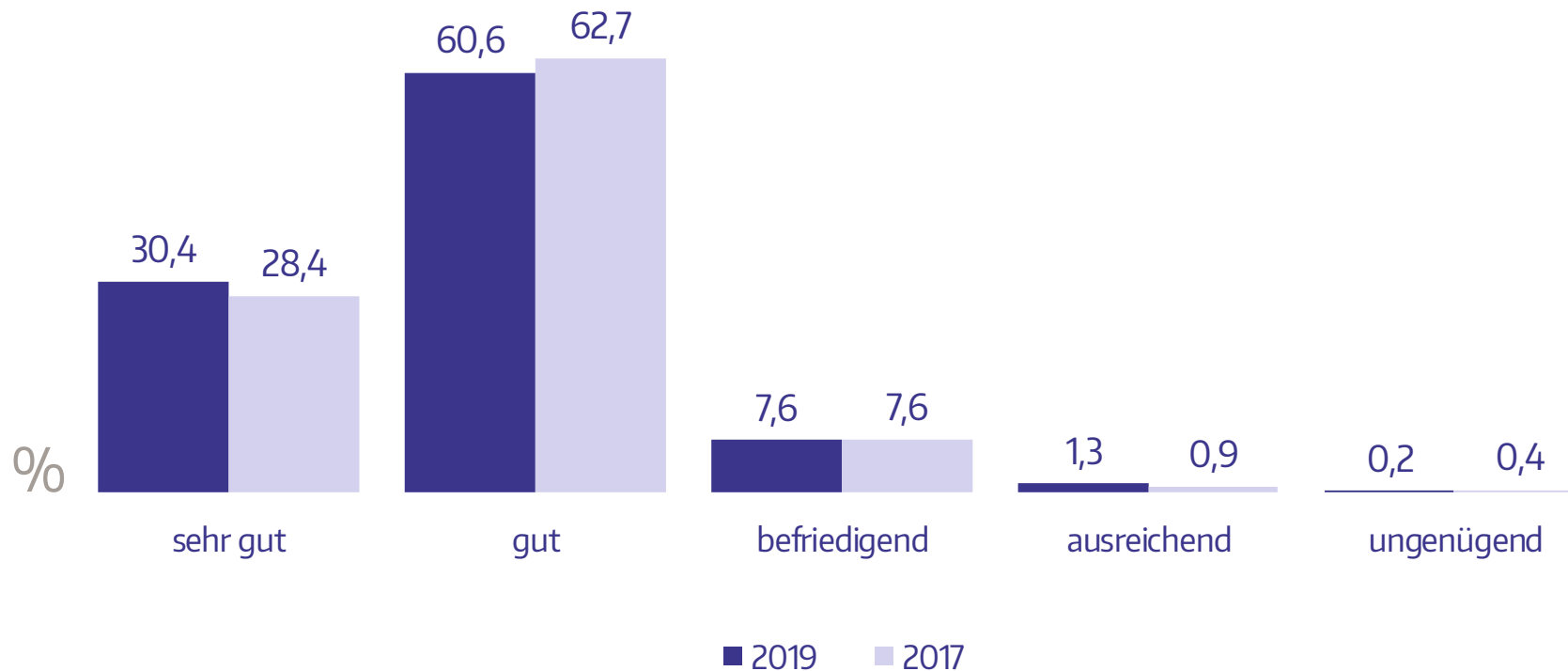
Gesamtzufriedenheit: Unternehmen


















Mittelwert 2019: 1,80 (n= 556)

Mittelwert 2017: 1,82 (n= 1488)

Zertifizierkriterium erfüllt



Zertifizierungskriterien: Wichtigkeiten und Mittelwerte

	Bewertung	Wichtigkeit
Zinsen / Konditionen von RaboDirect	✘ 2,47	 79,2%
Bedienung des Online Bankings	✓ 2,00	 69,5%
Benutzerfreundlichkeit des Digipass	✓ 2,00	 66,1%
Zuverlässigkeit von RaboDirect (hält ihre Zusagen ein)	✓ 1,58	 45,1%
Qualität des Kundenservices	✓ 1,75	 32,5%
Verständlichkeit der Erklärung der Sparprodukte auf der Internetseite	✓ 1,79	 27,6%
Kontoeröffnungsprozess	✓ 1,52	 25,5%
Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices	✓ 1,64	 25,1%
Gestaltung des Internetauftritts insgesamt	✓ 1,95	 23,2%
Erreichbarkeit per Telefon (Wartezeiten)	⚠ 2,04	 21,2%
Verständlichkeit schriftlicher Informationen	✓ 1,73	 20,6%
Erreichbarkeit per E-Mail/Securemail	✓ 1,83	 17,2%
Verfügbarkeit des Kundenservices ("Öffnungszeiten")	✓ 1,76	 16,2%
Zeitpunkt von Information über Änderungen / Services	✓ 1,68	 16,2%
Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices	✓ 1,50	 14,9%

Zertifizierungs-
kriterium

Zertifizierung erfolgreich!

	Mittelwert	Status	Note
Gesamtzufriedenheit Service	1,9	erfüllt	gut
Gesamtzufriedenheit Unternehmen	1,8	erfüllt	
Die fünf wichtigsten Kriterien			
Bedienung des Online Bankings	2,0	erfüllt	
Benutzerfreundlichkeit des Digipass	2,0	erfüllt	
Zuverlässigkeit von RaboDirect (hält ihre Zusagen ein)	1,6	erfüllt	
Qualität des Kundenservices	1,7	erfüllt	
Verständlichkeit der Erklärung der Sparprodukte auf der Internetseite	1,8	erfüllt	

Gratulation – hier ist Ihr Siegel!



Vergleich zur Vorgängerbefragung

	2019	Entwicklung	2017
Serviceleistungen	1,86	→	1,86
Gesamtzufriedenheit	1,80	→	1,82
Kontoeröffnungsprozess	1,52	→	1,51
Benutzerfreundlichkeit des Digipass	2,00	↓	1,89
Verfügbarkeit des Kundenservices ("Öffnungszeiten")	1,76	↘	1,71
Erreichbarkeit per Telefon (Wartezeiten)	2,04	↓	1,92
Erreichbarkeit per E-Mail/Securemail	1,83	↘	1,78
Qualität des Kundenservices	1,75	→	1,73
Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices	1,50	↘	1,47
Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices	1,64	→	1,63
Zuverlässigkeit von RaboDirect (hält ihre Zusagen ein)	1,58	→	1,56
Zinsen / Konditionen von RaboDirect	2,47	→	2,44
Verständlichkeit schriftlicher Informationen	1,73	→	1,70
Zeitpunkt von Information über Änderungen / Services	1,68	→	1,68
Gestaltung des Internetauftritts insgesamt	1,95	↓	1,85
Verständlichkeit der Erklärung der Sparprodukte auf der Internetseite	1,79	→	1,77
Bedienung des Online Bankings	2,00	↓	1,84



Ergebnisse der Korrelationsanalyse

Grundsätzliches zu Korrelationen

■ Der Unterschied zur abgefragten Wichtigkeit:

- Die grundsätzliche subjektive Erwartung der Kunden kann über die Abfrage ermittelt werden. Allerdings handelt es sich dabei nicht um die Aspekte, die im tatsächlichen Kontakt zum Unternehmen die Meinung entscheidend bilden. Das können ganz andere Faktoren sein, welcher sich der Kunde bei der Selbsteinschätzung nicht zwingend bewusst ist. Man spricht in diesem Zusammenhang auch von „Moments of Truth“, also Momenten der Wahrheit, die die Meinung des Kunden ins Positive oder Negative wenden.

■ Das Ermittlungsverfahren:

- Korrelationen werden über mathematische Zusammenhänge ermittelt. Hierbei spielen Bewertungsunterschiede zwischen der Gesamtzufriedenheit und den Einzelkriterien eine große Rolle.
- Beispiel: Ein Kunde war mit den Serviceleistungen eines Unternehmens insgesamt sehr zufrieden. Allerdings war die Wartezeit am Telefon für einen Erstkontakt etwas lang. Er vergibt bei allen Kriterien mit Ausnahme der Wartezeit ein „sehr gut“. Die Wartezeit bewertet er mit „mangelhaft“. Insgesamt erhält das Unternehmen von ihm die Note „befriedigend“ → Hier besteht eine mittelstarke Korrelation zwischen der Wartezeit und der Gesamtzufriedenheit. Ein einzelnes Erlebnis war ausreichend, die Gesamtnote um zwei Punkte zu verschlechtern.
















Die Bedeutung von Korrelationskoeffizienten

■ Wie sind Korrelationen zu lesen?

- Der Korrelationskoeffizient bewegt sich zwischen 0 und 1. Je größer er ist, umso stärker beeinflusst das Kriterium die Gesamtzufriedenheit.
- Hinweis: Bei Fallzahlen mit wenigen Befragten ($N < 300$) schlagen Korrelationen sehr stark aus und sind eher als Richtwerte zu lesen.
- Kriterien mit hoher Korrelation sind wichtig für die Gesamtzufriedenheit. Werden sie gut bewertet, hat das Unternehmen an dieser Stelle wichtige Stärken. Werden sie jedoch schlecht bewertet, so handelt es sich – wie im vorherigen Beispiel – um kritische Schwachstellen.



Stärken und Schwächen anhand von Korrelationen

	Bewertung	Einfluss auf Gesamtzufriedenheit	Einstufung
Qualität des Kundenservices	✓	1,75 	,577 Stärke
Bedienung des Online Bankings	✓	2,00 	,486 Stärke
Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices	✓	1,64 	,482 Stärke
Erreichbarkeit per Telefon (Wartezeiten)	!	2,04 	,458 leichte Schwäche
Gestaltung des Internetauftritts insgesamt	✓	1,95 	,452 Stärke
Verständlichkeit der Erklärung der Sparprodukte auf der Internetseite	✓	1,79 	,451 Stärke
Verständlichkeit schriftlicher Informationen	✓	1,73 	,445 Stärke
Zuverlässigkeit von RaboDirect (hält ihre Zusagen ein)	✓	1,58 	,439 Stärke
Erreichbarkeit per E-Mail/Securemail	✓	1,83 	,431 Stärke
Zeitpunkt von Information über Änderungen / Services	✓	1,68 	,398 Stärke
Benutzerfreundlichkeit des Digipass	✓	2,00 	,398 Stärke
Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices	✓	1,50 	,395 Stärke
Verfügbarkeit des Kundenservices ("Öffnungszeiten")	✓	1,76 	,386 Stärke
Zinsen / Konditionen von RaboDirect	✗	2,47 	,381 Schwäche
Kontoeröffnungsprozess	✓	1,52 	,339 Stärke



Gesamtzufriedenheit Splits nach individuellen Merkmalen

Die Gesamtzufriedenheit einzelner
Kundengruppen im Detail

Gesamtzufriedenheit nach Splitvariablen

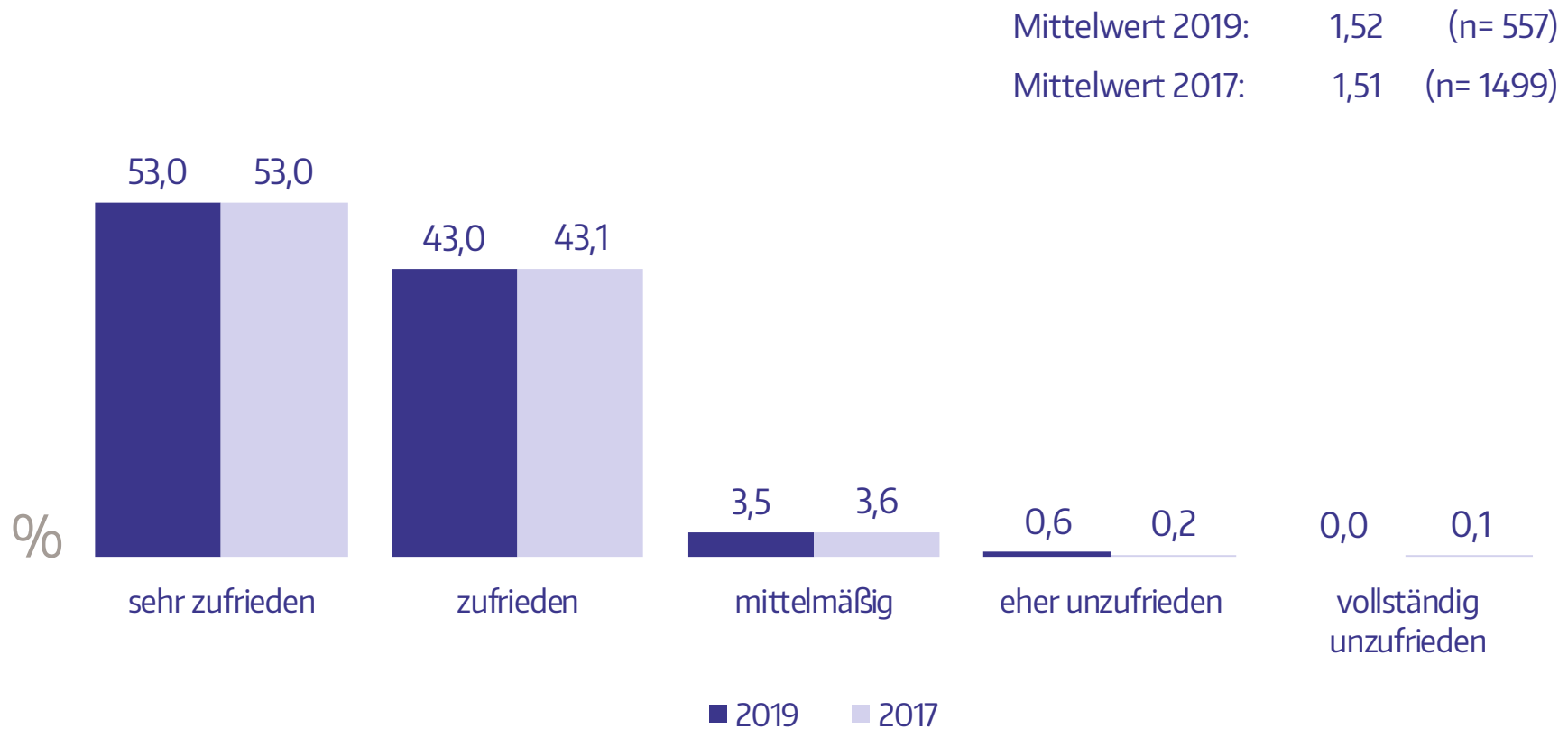
		Befragungsjahr				Entwicklung
		Anzahl	Mittelwert	Anzahl	Mittelwert	
Wie lange sind Sie schon Kunde von RaboDirect?	Seit weniger als 6 Monaten	13	1,92	45	1,86	↘
	6 Monate bis ein Jahr	20	1,65	56	1,70	↗
	Ein bis zwei Jahre	29	1,59	194	1,94	↑
	Zwei bis drei Jahre	278	1,89	1.064	1,81	↘
	Seit Start 2012	217	1,73	140	1,81	↗



Einzelzufriedenheiten im Detail

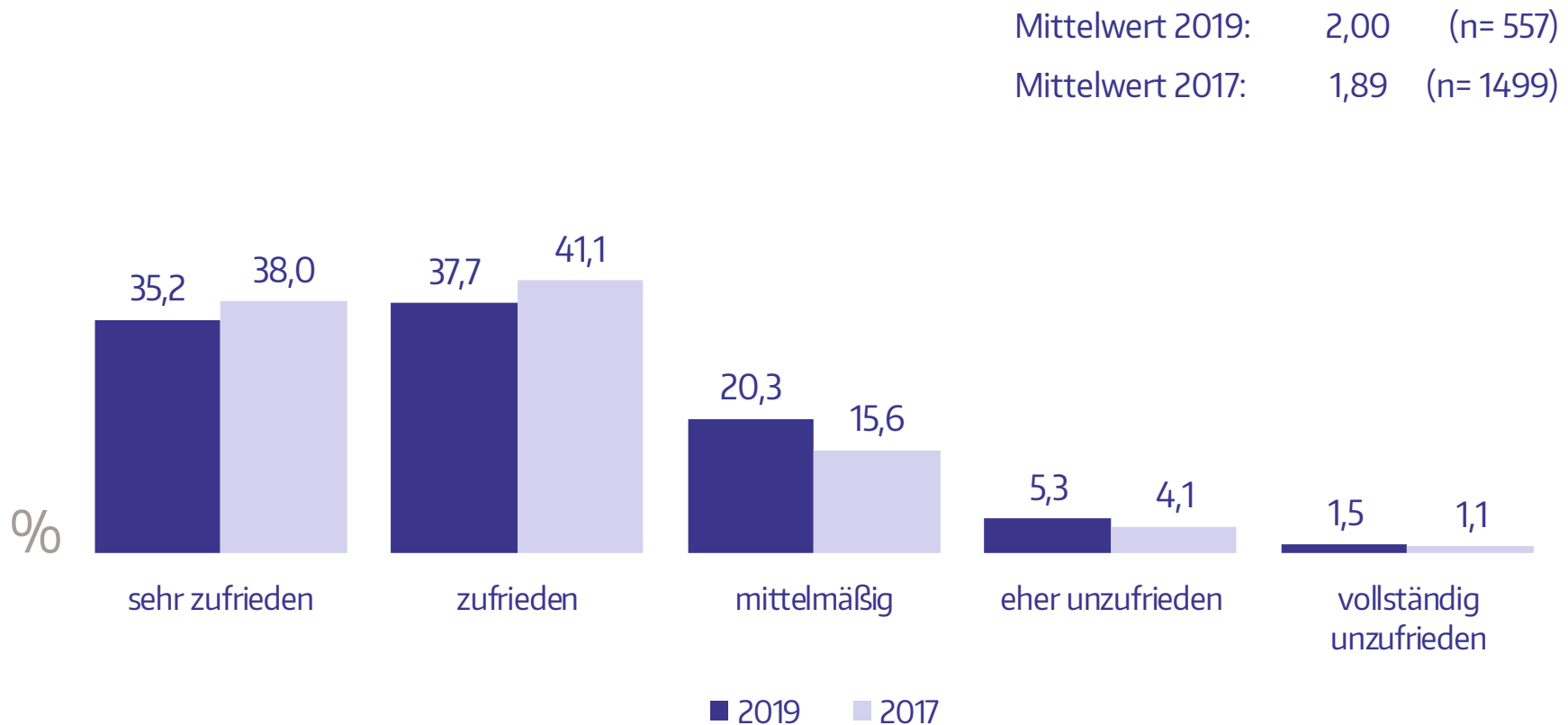
Einzelkriterien

Kontoeröffnungsprozess



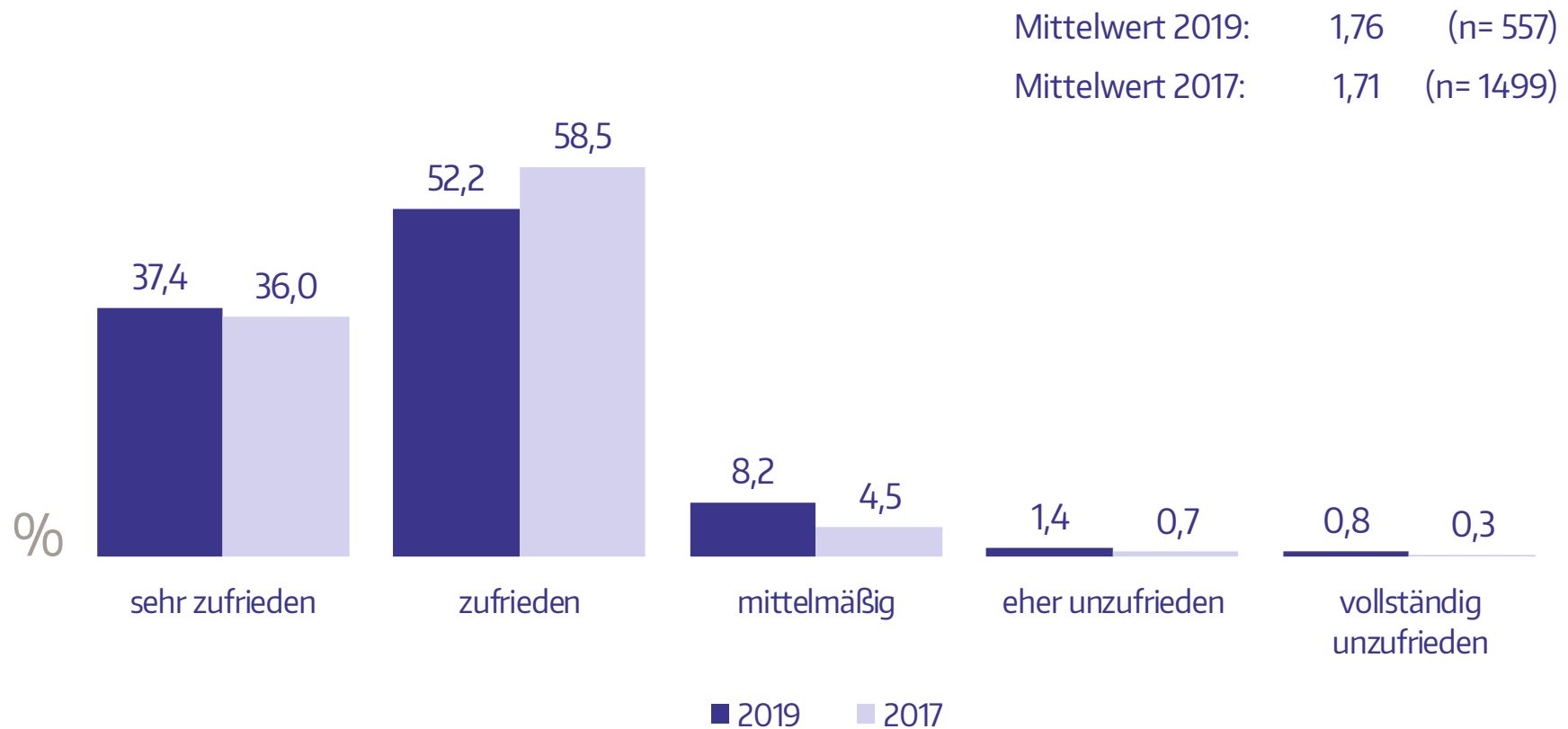
Einzelkriterien

Benutzerfreundlichkeit des Digipass



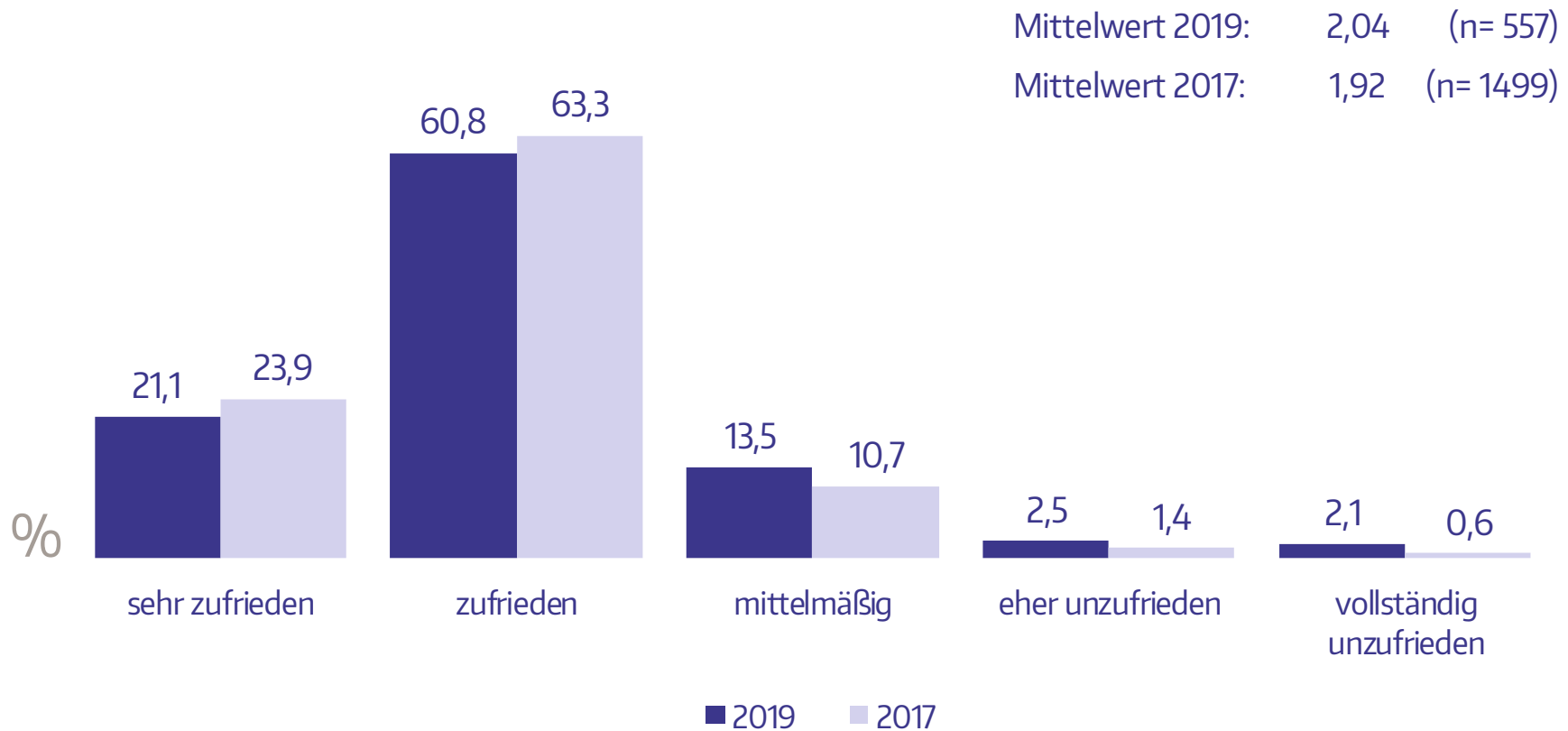
Einzelkriterien

Verfügbarkeit des Kundenservices ("Öffnungszeiten")



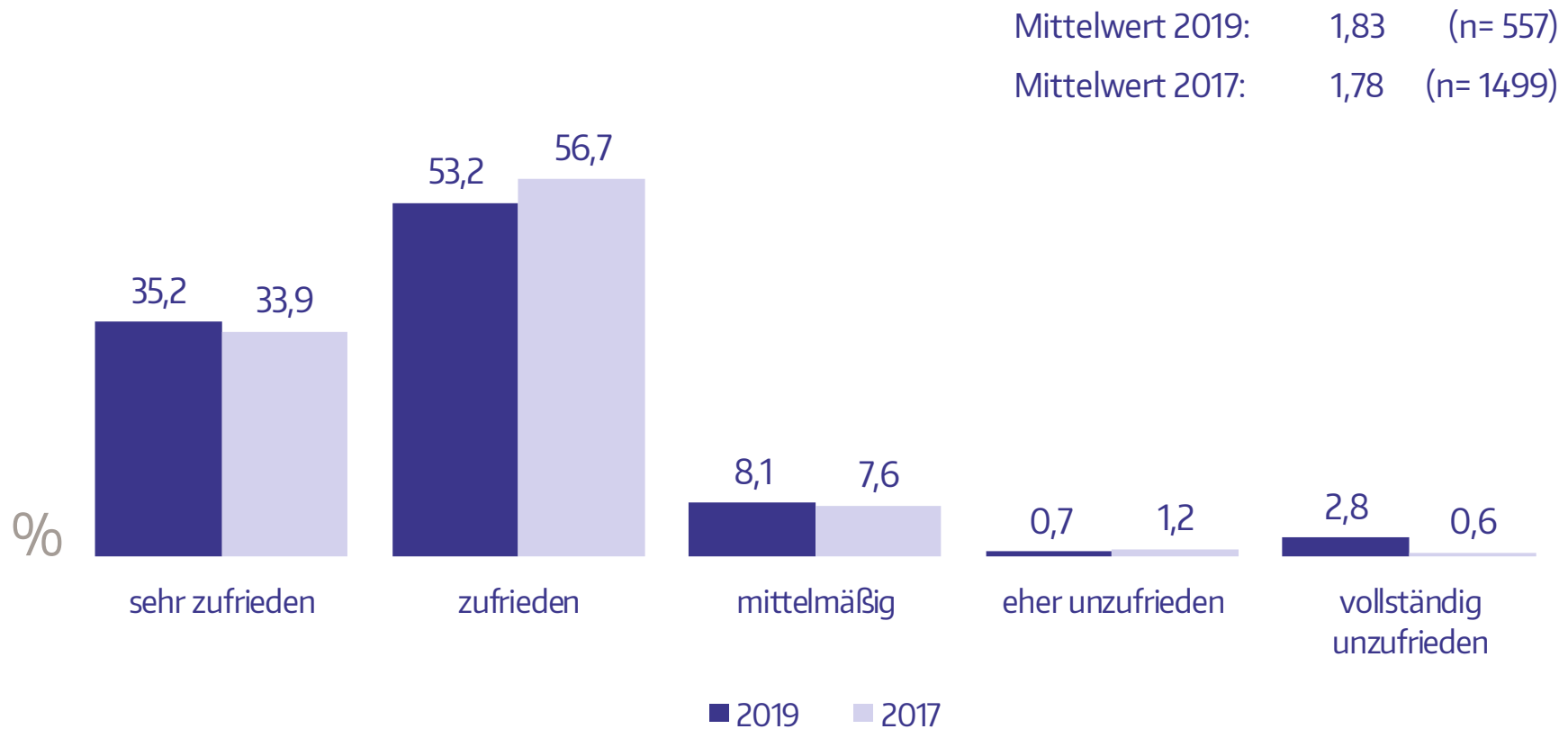
Einzelkriterien

Erreichbarkeit per Telefon (Wartezeiten)



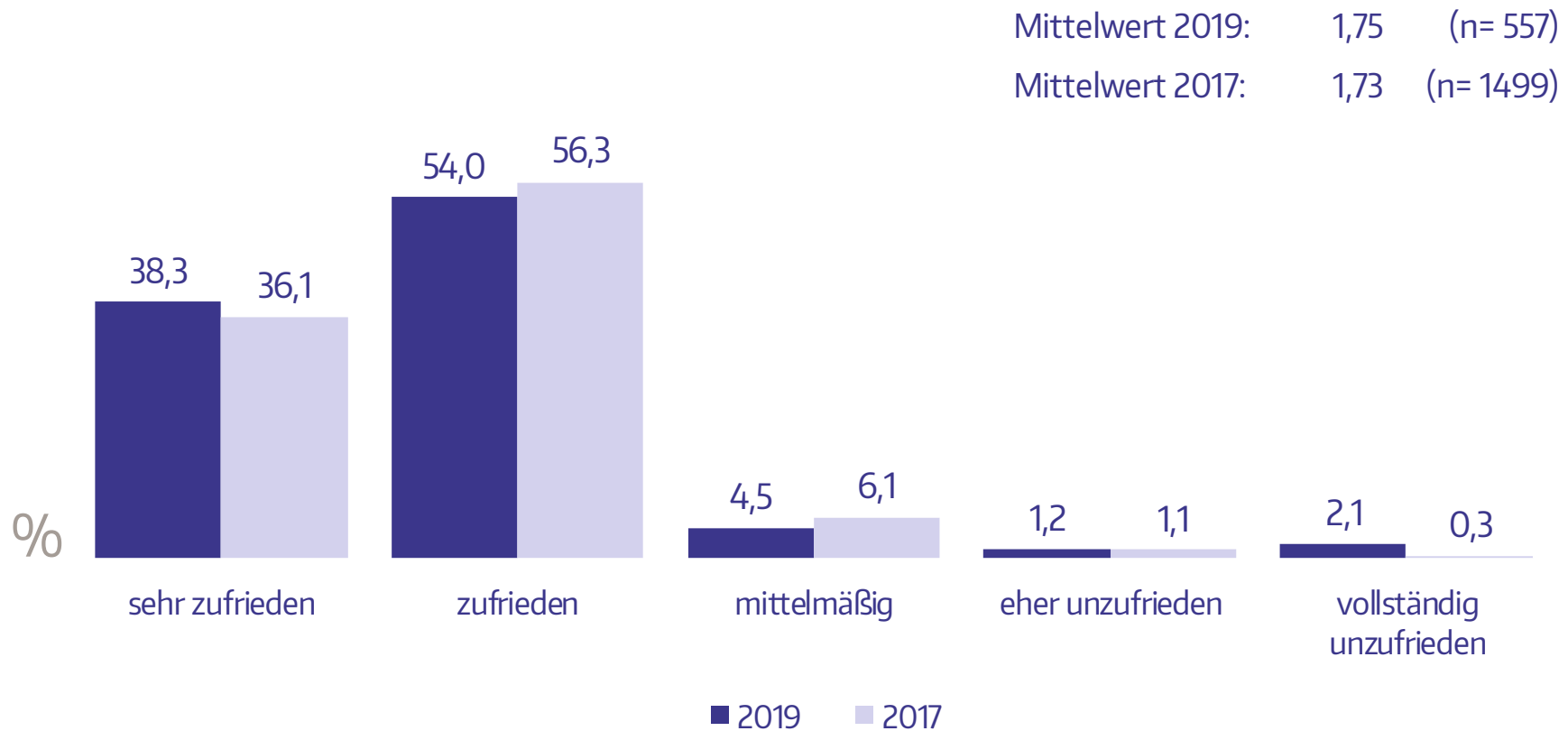
Einzelkriterien

Erreichbarkeit per E-Mail/Securemail



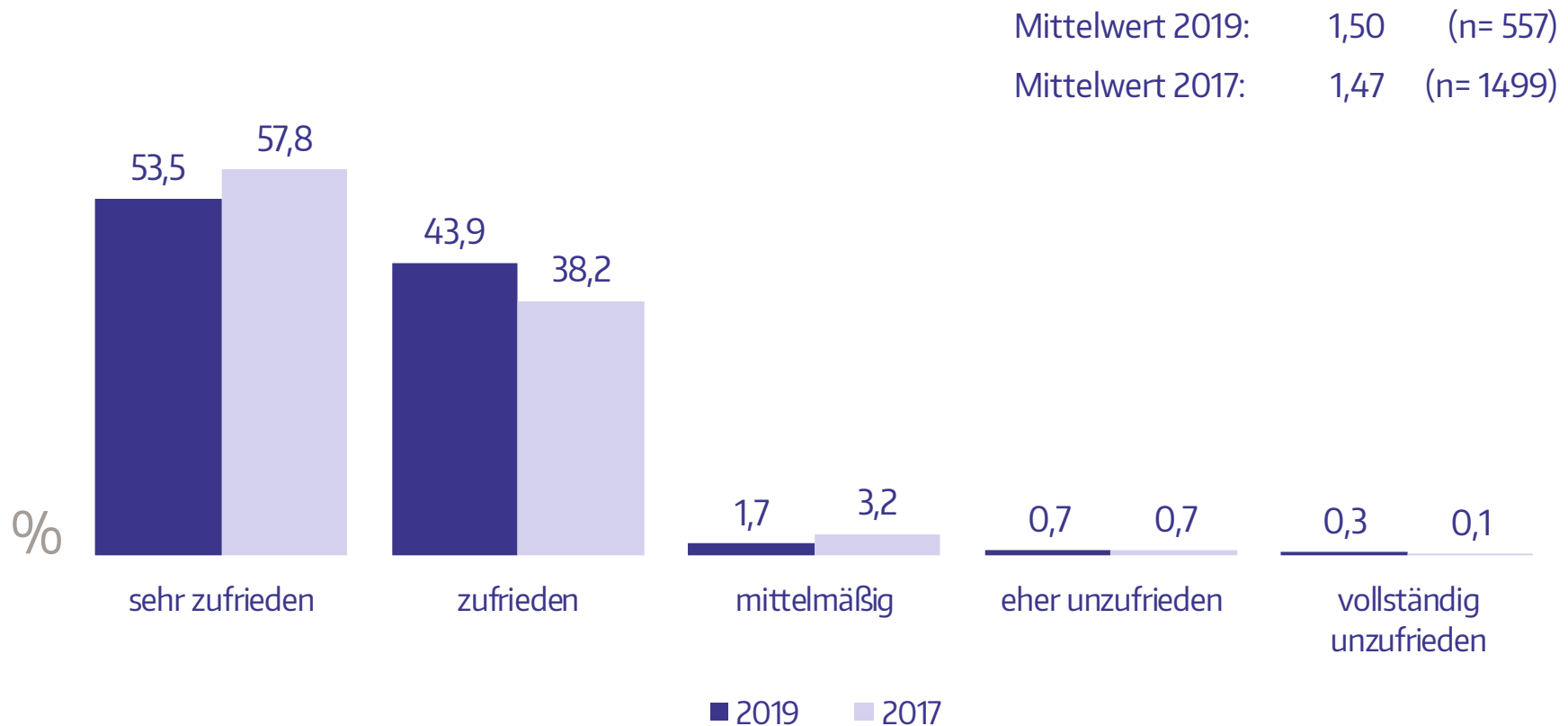
Einzelkriterien

Qualität des Kundenservices



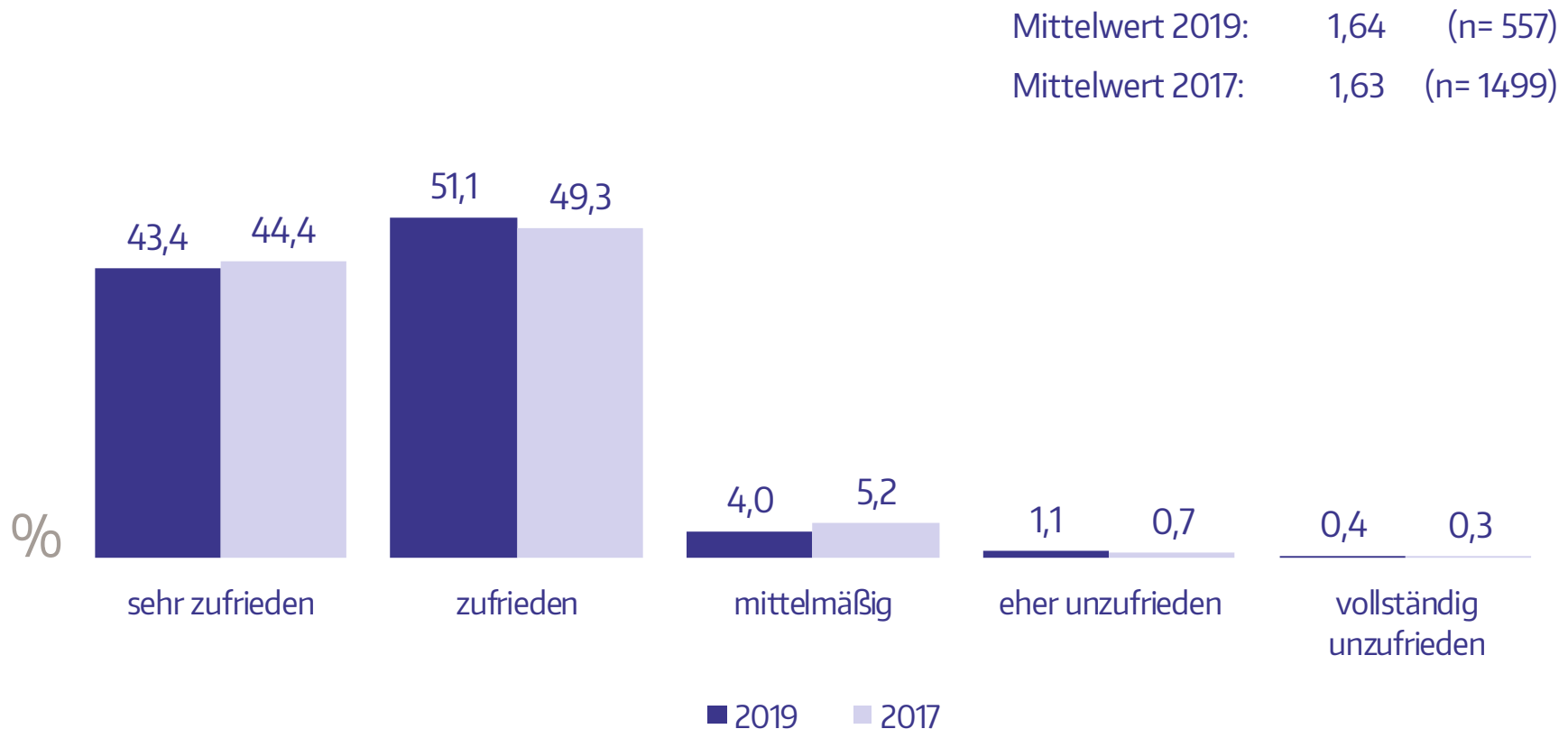
Einzelkriterien

Freundlichkeit der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices



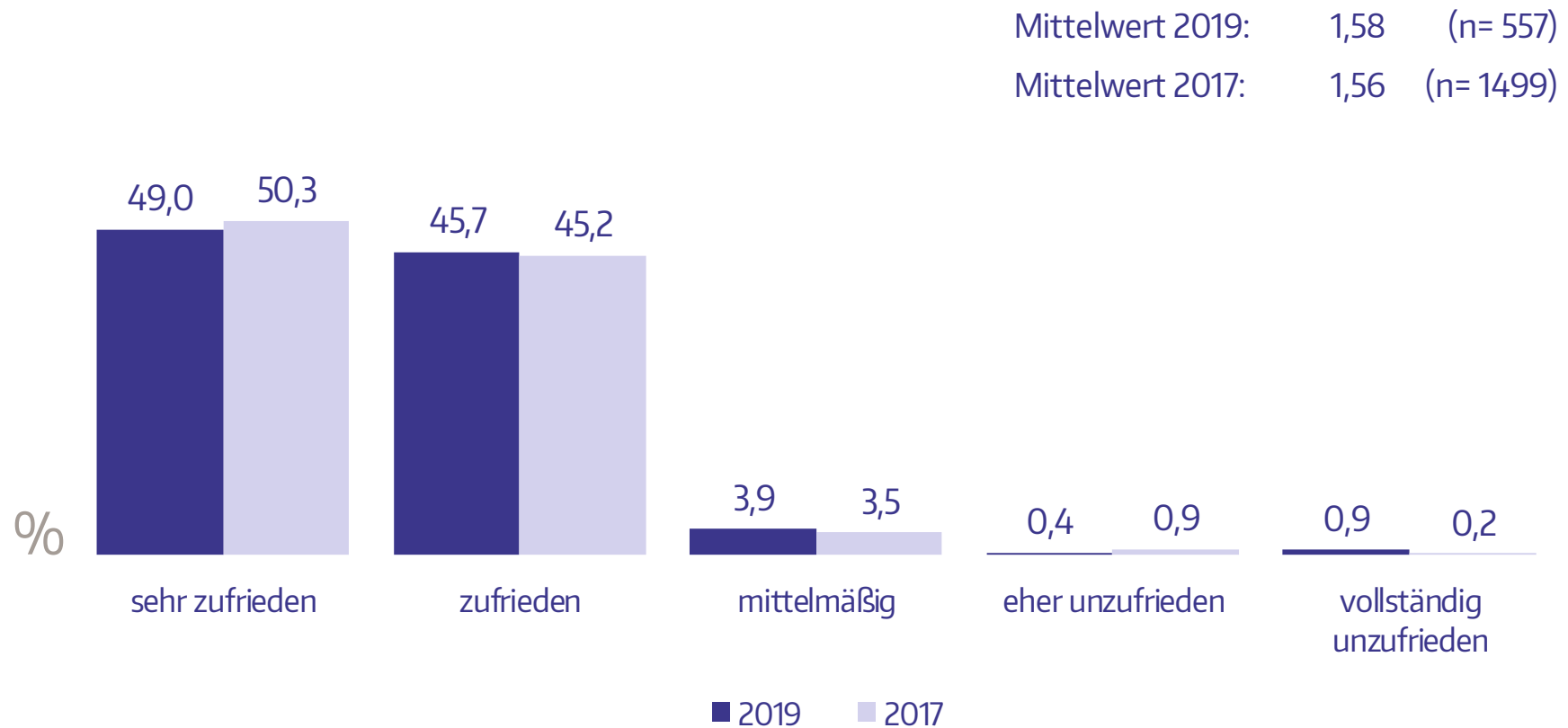
Einzelkriterien

Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices



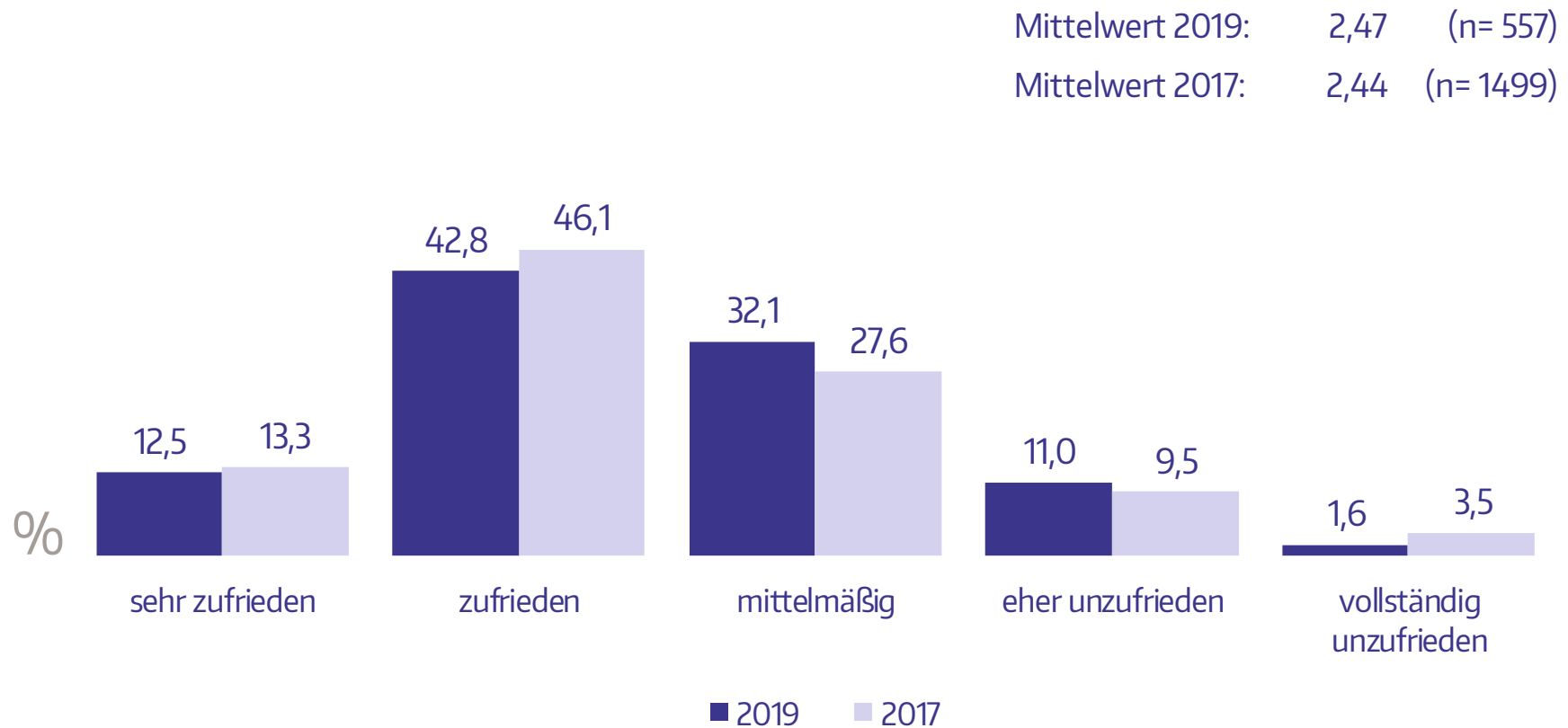
Einzelkriterien

Zuverlässigkeit von RaboDirect (hält ihre Zusagen ein)



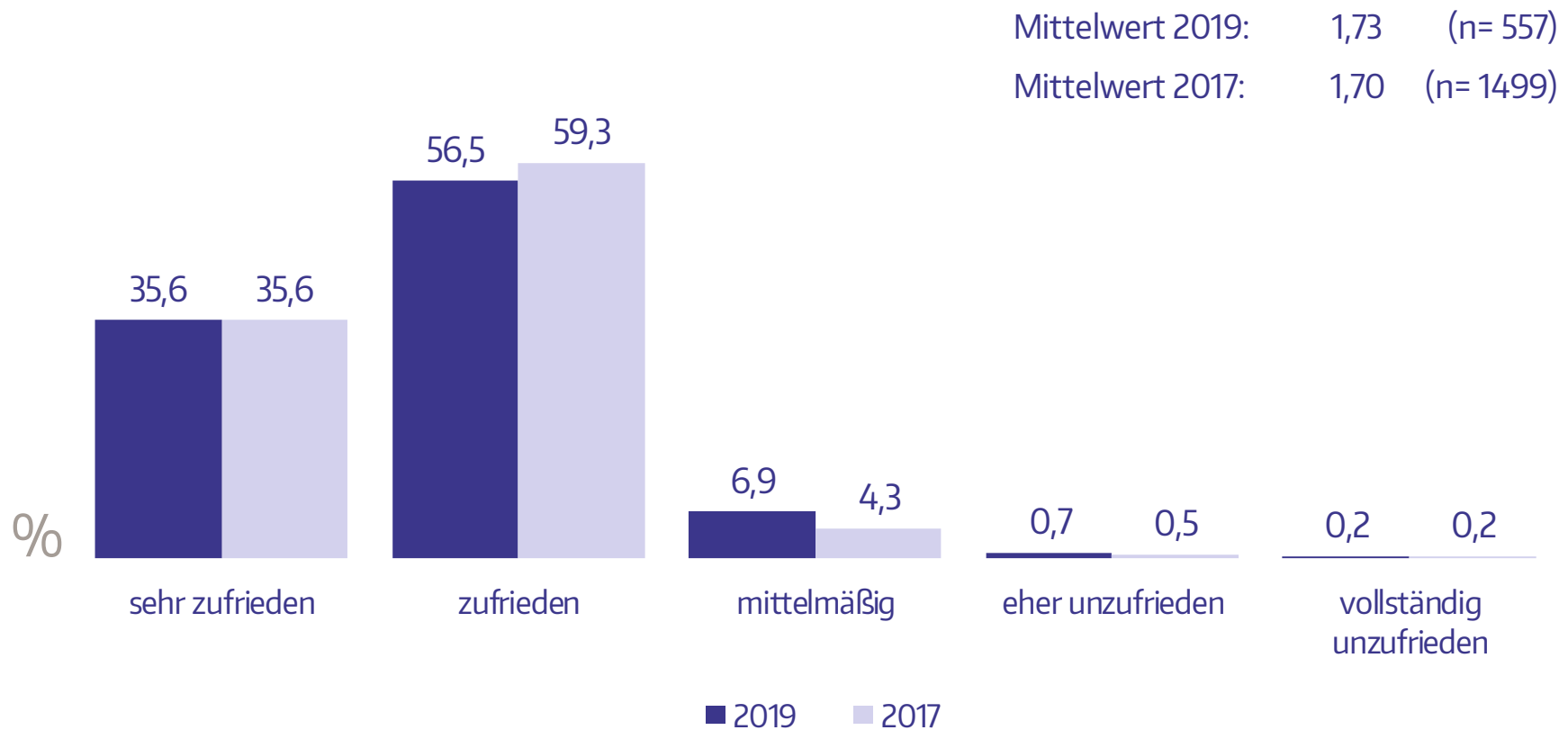
Einzelkriterien

Zinsen / Konditionen von RaboDirect



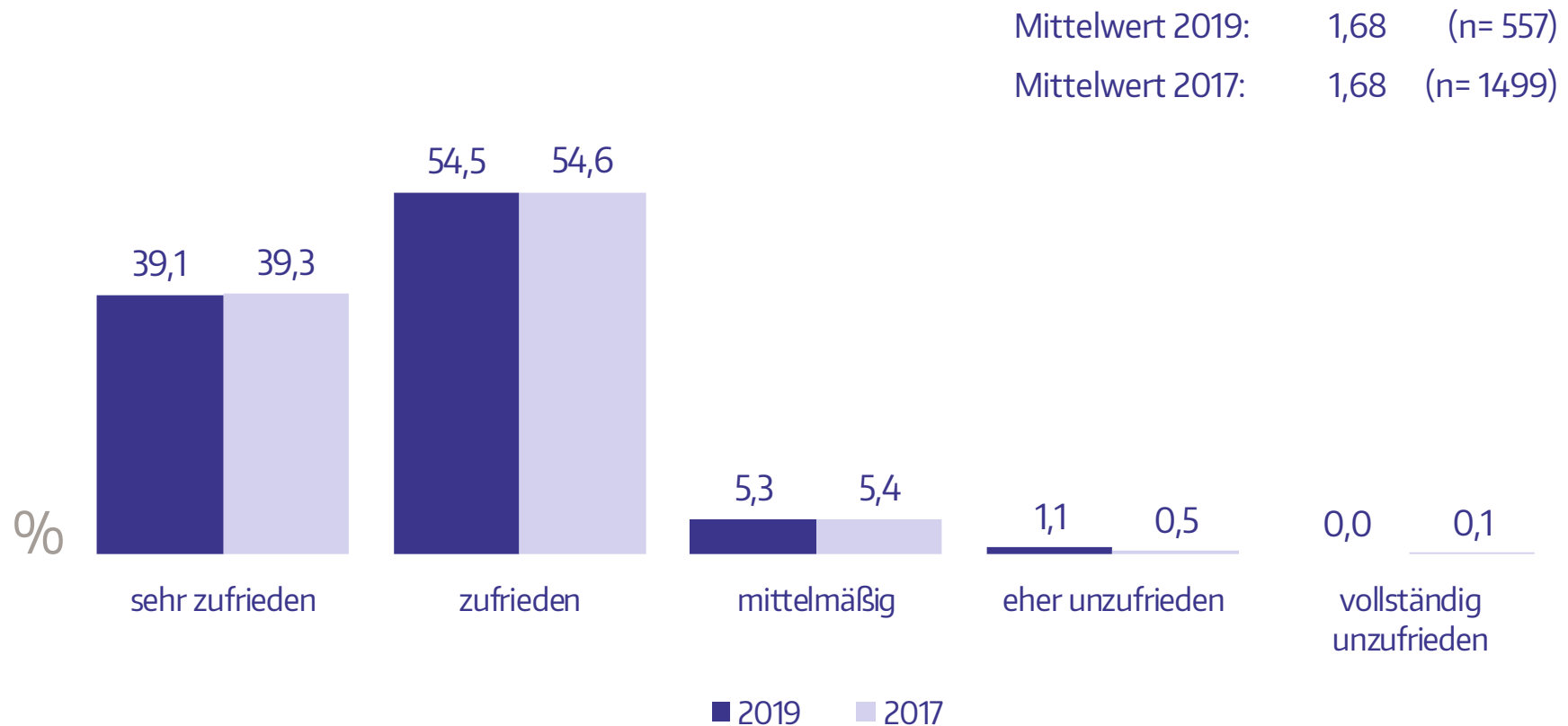
Einzelkriterien

Verständlichkeit schriftlicher Informationen



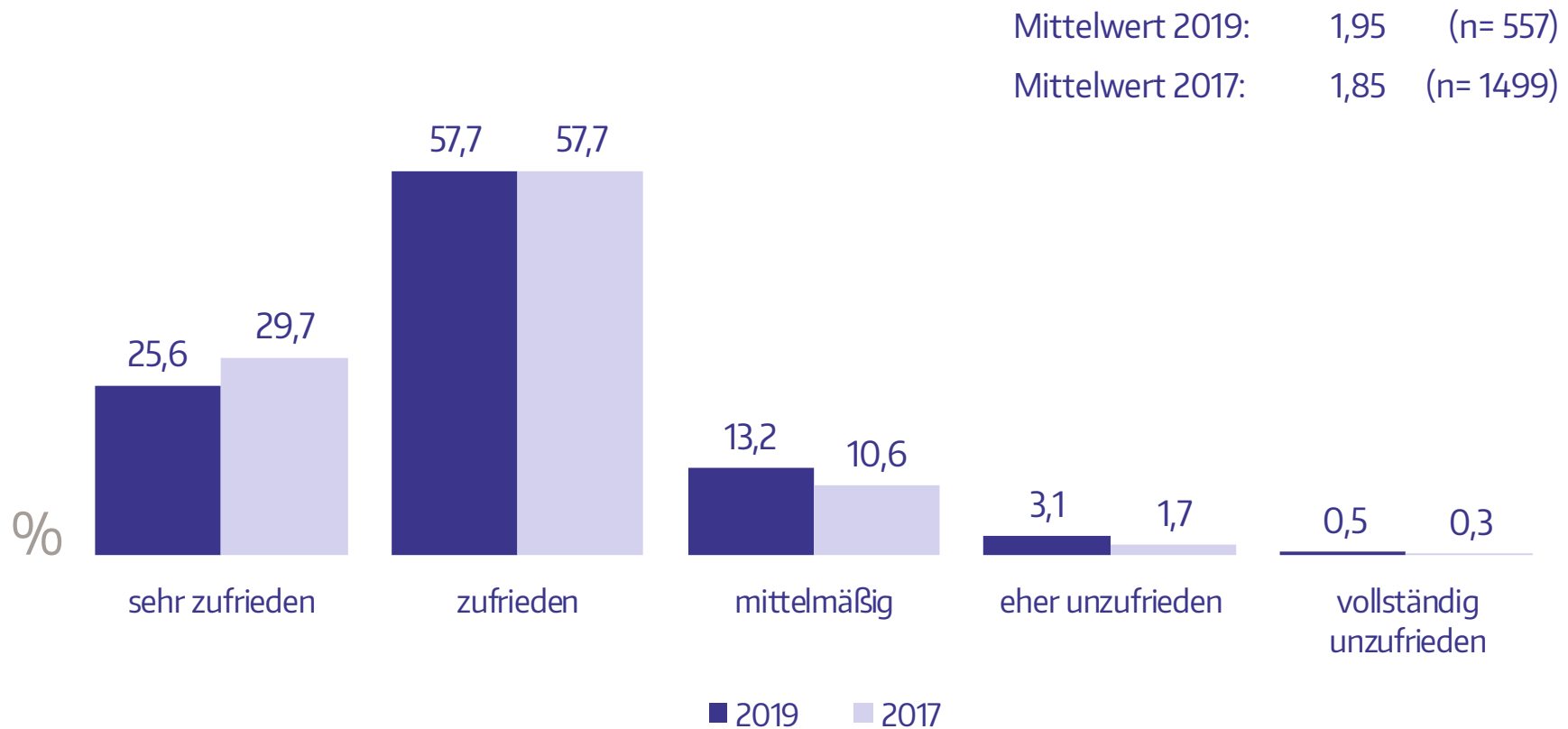
Einzelkriterien

Zeitpunkt von Information über Änderungen / Services



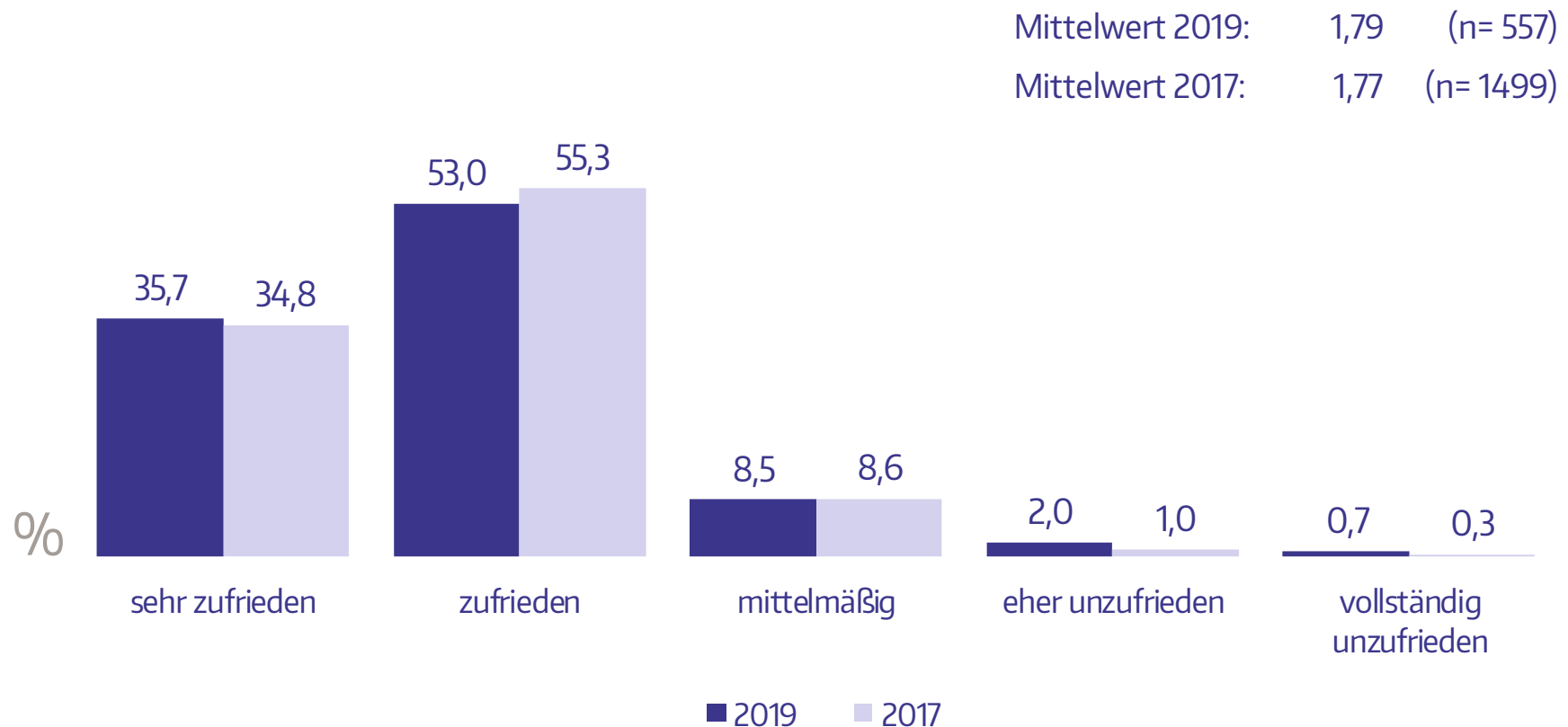
Einzelkriterien

Gestaltung des Internetauftritts insgesamt



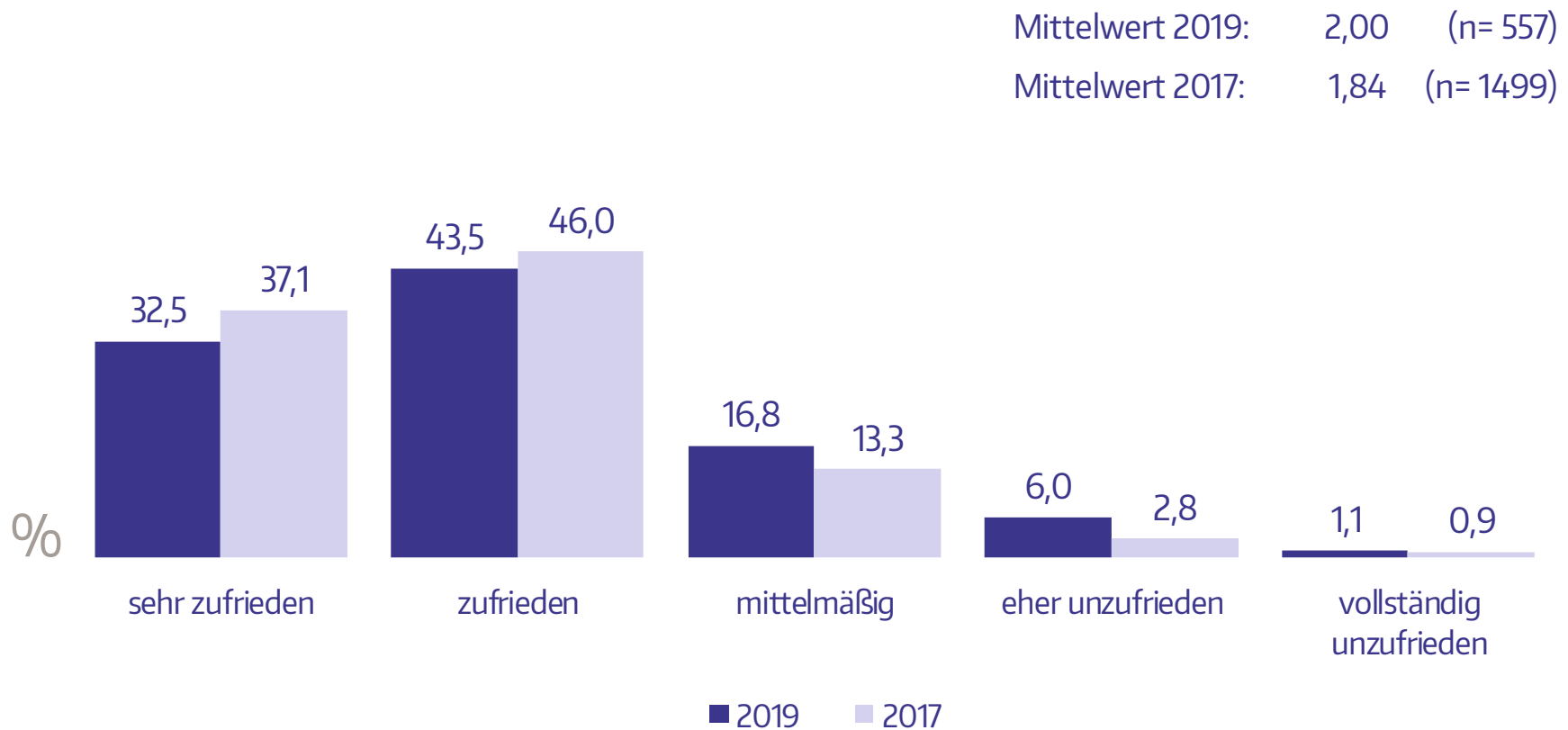
Einzelkriterien

Verständlichkeit der Erklärung der Sparprodukte auf der Internetseite



Einzelkriterien

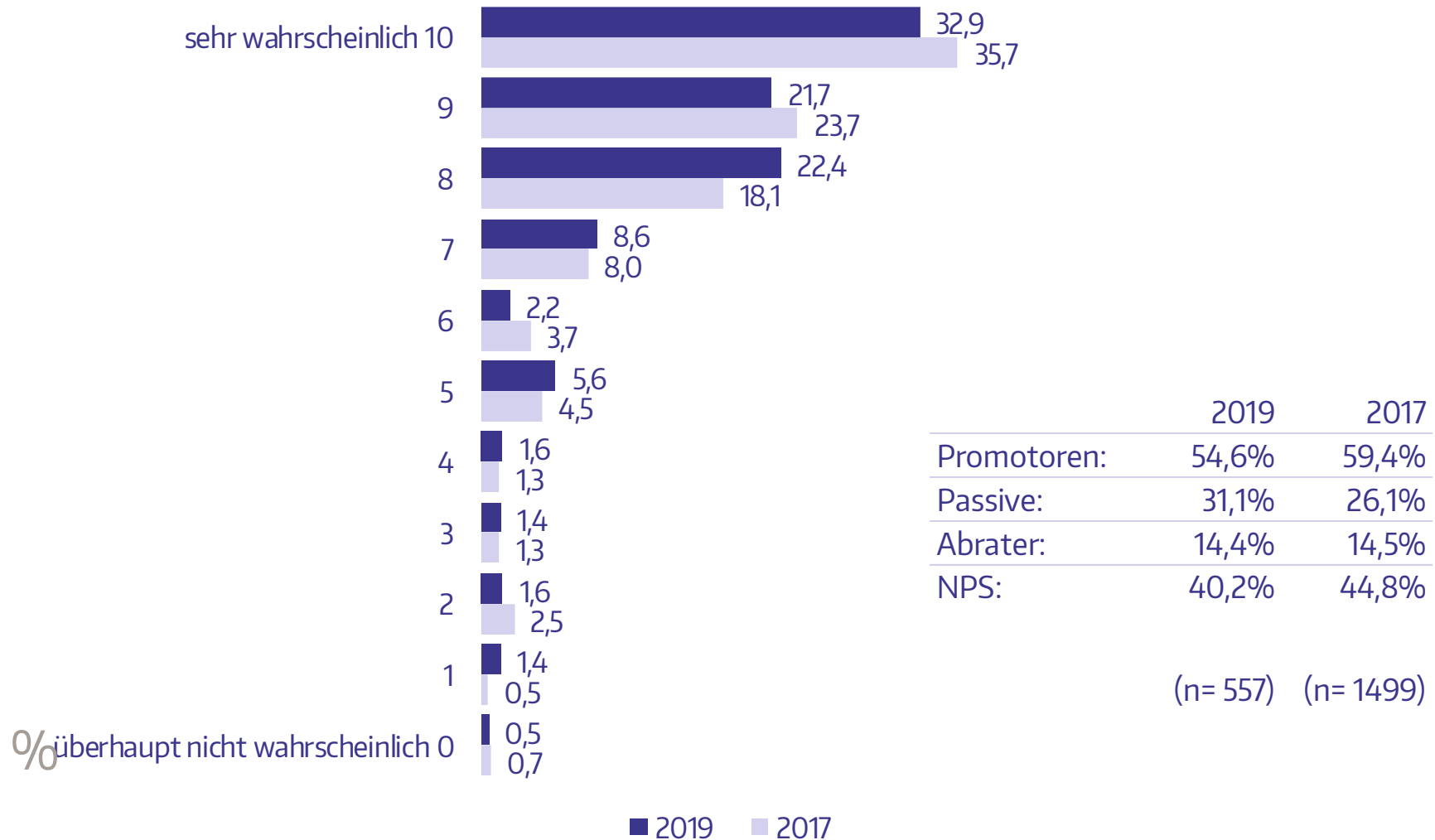
Bedienung des Online Bankings





Zusatzfragen

Weiterempfehlung: Net Promoter Score



Zusatzfragen

		2019		2017	
		Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Gab es in den letzten 12 Monaten etwas, das Sie bei RaboDirect enttäuscht hat?	Ja, ich habe mich beschwert	18	3,2%	27	1,8%
	Ja, aber ich habe mich nicht beschwert	75	13,5%	180	12,0%
	Nein	464	83,3%	1.292	86,2%

Zusatzfragen

		2019		2017	
Beschwerdegrund		Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
	Beratungsqualität	5	27,8%	1	3,7%
	Technische Probleme	9	50,0%	8	29,6%
	Zinsen/Konditionen	4	22,2%	5	18,5%
	Verhalten eines Mitarbeiters	1	5,6%	0	0,0%
	Andere Gründe	8	44,4%	18	66,7%

Zusatzfragen

Sonstige Gründe:

- Keine Antwort auf meine E-Mail/web Anfragen
- Kontoeröffnung
- Neuer Internetauftritt
- Online-Auftritt und Nachrichtenbox
- Online-Banking kompliziert, Guthabenübersicht unübersichtlich
- Probleme bei krankheitsbedingter Hilfsbedürftigkeit von Kunden
- Probleme nach neuem Digipass
- Sonderzinsen

Zusatzfragen

		2019		2017	
		Anzahl	Prozent	Anzahl	Prozent
Haben Sie daraufhin eine Rückmeldung erhalten?	Zufriedenstellende Rückmeldung erhalten	2	11,1%	7	25,9%
	Rückmeldung erhalten, aber nicht zufriedenstellend	5	27,8%	16	59,3%
	Keine Rückmeldung erhalten	9	50,0%	2	7,4%
	Sonstiges	2	11,1%	2	7,4%

Zusatzfragen

Nicht zufriedenstellende Rückmeldung; Begründung:

- Geschäftsbeziehung beendet
- Sehr spät erst eine fachlich enttäuschende Rückmeldung erhalten



Management Summary

Management Summary

Gesamtergebnis Service	gut
Gesamtnote Service	1,9
Gesamtnote Unternehmen	1,8
Weiterempfehlungsbereitschaft Net Promoter Score	40,2%
Wichtigste Kriterien TOP 5	
Bedienung des Online Bankings	2,0
Benutzerfreundlichkeit des Digipass	2,0
Zuverlässigkeit von RaboDirect (hält ihre Zusagen ein)	1,6
Qualität des Kundenservices	1,7
Verständlichkeit der Erklärung der Sparprodukte auf der Internetseite	1,8
Korrelationsanalyse TOP 5	
Qualität des Kundenservices	Stärke
Bedienung des Online Bankings	Stärke
Beratungskompetenz der Mitarbeiter/-innen des Kundenservices	Stärke
Erreichbarkeit per Telefon (Wartezeiten)	leichte Schwäche
Gestaltung des Internetauftritts insgesamt	Stärke



Am TÜV 1
66280 Sulzbach
Tel. +49 6897 506-96
Fax +49 6897 506-575
info@tuev-saar.de
www.service-tested.de