

Cockpit ServiceQualität

Vodafone Kabel Deutschland Kundenbetreuung GmbH /
Vodafone Kabel Deutschland GmbH (Technical Operations)

	2016	Vorjahr
Gesamtbewertung	84%	83%
Servicekultur	94%	90%
Führung	93%	100%
Kommunikation & Information	92%	83%
Ziele	92%	76%
Innovation / Weiterentwicklung	100%	100%
Umgang mit Beschwerden & Reklamationen	89%	79%
Annahme	80%	70%
Bearbeitung	94%	87%
Controlling	97%	73%
Verbesserung	87%	87%
Kundenbefragung	2015	
Erhobene Gesamtzufriedenheit	2,15	
Berechnete Gesamtzufriedenheit	2,08	
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,20	62,00%	
NPS	x	
Weiterempfehlungsquote	69,90%	
Mindestrücklauf eingehalten	Ja	

	2016	Vorjahr
Anzahl Positives	17	8
Anzahl Hinweise	19	28
Anzahl Feststellungen	27	39
Anzahl Abweichungen	0	1
Servicezuverlässigkeit	85%	81%
Standards	95%	96%
Prozesse	90%	66%
Rahmenfaktoren	97%	82%
Partner & Lieferanten	60%	80%
Qualifikation der Mitarbeiter	88%	97%
Rekrutierung	100%	100%
Aus- & Weiterbildung	72%	90%
Beurteilung	98%	98%
Controlling	83%	100%
Mystery Analysen		Letzter Wert
Gesamtbewertung mind. 2,20 im Mittel	1,88	1,8
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	78,00%	80%
Einhaltung Servicestandards	78,60%	83%
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	Ja
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	Ja