

Cockpit ServiceQualität

innogy SE

	2019	Vorjahr
Gesamtbewertung	93%	94%
Servicekultur	98%	99%
Führung	100%	100%
Kommunikation & Information	97%	99%
Ziele	96%	98%
Innovation / Weiterentwicklung	100%	100%
Umgang mit Beschwerden & Reklamationen	98%	97%
Annahme	96%	99%
Bearbeitung	98%	93%
Controlling	100%	100%
Verbesserung	98%	95%
Kundenbefragung		Letzter Wert
Erhobene Gesamtzufriedenheit	1,90	1,90
Berechnete Gesamtzufriedenheit	1,90	1,59
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,20	88,37%	100%
NPS	x	x
Weiterempfehlungsquote	70,90%	79,20%
Mindesrücklauf eingehalten	Ja	ja

	2019	Vorjahr
Anzahl Positives	17	14
Anzahl Verbesserungspotenziale	24	19
Anzahl Nebenabweichungen	7	5
Anzahl Hauptabweichungen	0	0
Servicezuverlässigkeit	97%	98%
Standards	95%	96%
Prozesse	98%	98%
Rahmenfaktoren	97%	97%
Partner & Lieferanten	100%	100%
Qualifikation der Mitarbeiter	100%	99%
Rekrutierung	100%	100%
Aus- & Weiterbildung	98%	94%
Beurteilung	100%	100%
Controlling	100%	100%
Qualitative Expertenbewertung		Letzter Wert
Gesamtbewertung mind. 2,20 im Mittel	1,35	1,36
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	91,40%	91%
Einhaltung Servicestandards	88,90%	74,50%
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	ja
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	ja