

# Management Summary

## Lifta GmbH

### Kundenbefragung:

- Als Erhebungsmethode für die Kundenbefragung kam eine schriftliche Erhebung zum Einsatz.
- Die Erhebung wurde im Zeitraum von Juli bis September 2018 durchgeführt.
- Die Erhebung wurde durch Lifta GmbH durchgeführt. Die Ergebnisse der Erhebung wurden im Rahmen des Zertifizierungsprozesses durch die TÜV SÜD Management Service GmbH geprüft und integriert.
- Im Rahmen der Kundenbefragung wurden ca. 3.500 Kunden zur Teilnahme angeschrieben und zur Erhebung eingeladen (Bruttostichprobe).
- Die Auswahl der angesprochenen Kunden erfolgte über eine Zufallsstichprobe aus der Kundendatenbank des Unternehmens. Einbezogen wurden ausschließlich Kunden mit einer aktiven Geschäftsbeziehung in den letzten 12 Monaten.
- Insgesamt haben sich 523 Kunden an der Erhebung beteiligt. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 15 Prozent.

### Audit vor Ort und Expertenbewertung:

- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zu den Dimensionen Servicekultur, Servicezuverlässigkeit, Umgang mit Beschwerden und Reklamationen sowie Qualifikation der Mitarbeiter berechnen sich auf Basis der Ergebnisse aus einer Bewertung der Umsetzung der Kriterien aus dem Kriterienkatalog ServiceExcellence. Die Bewertung erfolgte durch geschulte Auditoren im Rahmen eines Audits vor Ort beim zertifizierten Unternehmen.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Kundenbefragung und Mitarbeiterbefragung ergeben sich aus dem Ergebnis der jeweils durchgeführten/integrierten Erhebung.
- Die Prozentergebnisse im Cockpit des Prüfberichts zur Expertenbewertung ergeben sich den jeweils durchgeführten Prüfungen.

### Berechnung der Gesamtbewertung:

- Die Gesamtbewertung der Prüfung ergibt sich aus dem gewichteten Mittelwert der einzelnen Prüfungsmethoden (Audit vor Ort und Dokumentenprüfung, Kundenbefragung und qualifizierte Expertenbewertungen).
- Die Einzelergebnisse der jeweiligen Prüfmethode werden aufgrund unseres Bewertungsschemas sowie dem Erreichungsgrad der überprüften Kriterien (Punktzahl) ermittelt.  
Bewertungsschema mit Punktzahl:  
10 Punkte = Positive ("P") Bewertungen können als Best Practice im Unternehmen angesehen werden.  
9 Punkte = Verbesserungspotenziale ("V") stellen Gesichtspunkte für eine Optimierung des Managementsystems dar, müssen aber nicht umgesetzt werden.  
6 Punkte = Nebenabweichungen ("NA") zeigen Differenzen zum Standard auf und müssen bis zur nächsten Überwachung abgestellt werden.  
0 Punkte = Hauptabweichungen ("HA") 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.
- Die Ermittlung des Gesamt-Erfüllungsgrads pro Prüfmethode berechnet sich aus: Erreichte Punktzahl / Maximale erreichbare Punktzahl.
- Die Einzelbewertungen gehen mit den folgenden Anteilen in die Gesamtbewertung ein: 60% Bewertung des Audits vor Ort und Dokumentenprüfung, 20% Ergebnis der Kundenbefragung, 20% Ergebnis der Expertenbewertung.
- Die Gesamtbenotung „sehr gut“ wird ab einer Gesamtbewertung von 87,5% vergeben (entspricht einer Note von 1,50 auf einer 5er Zufriedenheitsskala). Die Gesamtbenotung „gut“ wird bei einer Gesamtbewertung von 87% bis 70% vergeben entspricht einer Note von 1,51 bis 2,20 auf einer 5er Zufriedenheitsskala).
- Für eine erfolgreiche Zertifizierung dürfen keine systematischen Abweichungen vom zugrundeliegenden Kriterienkatalog vorliegen.

Für weitere Fragen zur Zertifizierung steht Ihnen das Team ServiceZertifizierungen der TÜV SÜD Management Service GmbH unter der kostenfreien Telefonnummer 0800 5791 5006 gerne zur Verfügung. Oder informieren Sie sich auf der TÜV SÜD Homepage unter [www.tuev-sued.de/ms/verbraucherinfo](http://www.tuev-sued.de/ms/verbraucherinfo).

# Cockpit ServiceQualität

## Lifta GmbH

	2018	Vorjahr
<b>Gesamtbewertung</b>	91%	0%
<b>Servicekultur</b>	94%	0%
Führung	87%	0%
Kommunikation & Information	99%	0%
Ziele	92%	0%
Innovation / Weiterentwicklung	98%	0%
<b>Umgang mit Beschwerden &amp; Reklamationen</b>	91%	0%
Annahme	89%	0%
Bearbeitung	93%	0%
Controlling	87%	0%
Verbesserung	98%	0%
<b>Kundenbefragung</b>		<b>Letzter Wert</b>
Erhobene Gesamtzufriedenheit	1,49	0
Berechnete Gesamtzufriedenheit	1,52	0
Anteil Leistungsmerkmale mit Bewertung mind. 2,20	92,00%	0
NPS	65,80%	0%
Weiterempfehlungsquote	88,70%	0%
Mindesrücklauf eingehalten	Ja	ja

	2018	Vorjahr
Anzahl Positives	12	0
Anzahl Verbesserungspotenziale	17	0
Anzahl Nebenabweichungen	14	0
Anzahl Hauptabweichungen	0	0
<b>Servicezuverlässigkeit</b>	89%	0%
Standards	89%	0%
Prozesse	95%	0%
Rahmenfaktoren	90%	0%
Partner & Lieferanten	80%	0%
<b>Qualifikation der Mitarbeiter</b>	95%	0%
Rekrutierung	100%	0%
Aus- & Weiterbildung	98%	0%
Beurteilung	100%	0%
Controlling	83%	0%
<b>Qualitative Expertenbewertung</b>		<b>Letzter Wert</b>
Gesamtbewertung mind. 2,20 im Mittel	1,46	0
Gesamtbewertung umskaliert auf 100er Skala (%)	88,70%	0%
Einhaltung Servicestandards	89,12%	0%
Mindestanzahl Mystery Tests	Ja	ja
Relevante Kanäle/Kontaktpunkte in Prüfung abgedeckt	Ja	ja