

Studiensteckbrief

Beschwerdemanagement in Deutschland

erarbeitet von:

planung & analyse, Frankfurt am Main, www.planung-analyse.de

research tools, Esslingen am Neckar, www.research-tools.net

Juni 2010

Informationen zur Studie (1)

2

Sie möchten wissen ...

- ... welches die wichtigsten Beschwerdemanagement-Kanäle und -quellen sind und welche Arten von Beschwerden besonders behandelt werden
- ... welche Rolle die Marktforschung im Beschwerdemanagement spielt
- ... wie die zukünftige Entwicklung des Beschwerdemanagements von den Unternehmen gesehen wird

- ... durch was die drei Hauptphasen des Beschwerde-Prozesses gekennzeichnet sind
- ... welche Abteilungen am Beschwerde-Prozesses beteiligt sind und für welche Aufgaben bzw. Bereiche sie bei diesem Prozess zuständig sind

- ... wie häufige Unternehmen eine inhaltliche Analyse der Beschwerden durchführen
- ... welche Gründe gegen eine inhaltliche Analyse der Beschwerden sprechen
- ... wer diese inhaltliche Analyse der Beschwerden durchführt

- ... wie offen die Unternehmen externen Anbietern beim Thema Beschwerdemanagement gegenüberstehen und welche Anforderungen sie an einen solchen Anbieter haben
- ... Welche Trends/ News die Anbieter beim Thema Beschwerdemanagement sehen

Die 101 Seiten umfassende Studie kostet 500 EUR zuzüglich Mehrwertsteuer.

Für diese Studie wurden 40 Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen in Deutschland zu folgenden Punkten befragt:

- Welche Trends/ Neuigkeiten gibt es zum Thema Beschwerdemanagement.
- Wie sieht die Verteilung der Beschwerden auf die Beschwerdekanaäle und -quellen aus.
- In welche Phasen gliedert sich der Beschwerde-Prozess, welche Abteilungen sind daran beteiligt und inwieweit werden Computer-Programme zur Optimierung eingesetzt.
- In welchem Umfang findet die inhaltliche Analyse von Beschwerden statt und welcher Nutzen wird für das Unternehmen erwartet.
- Welche Beschwerdegründe und Beschwerdeziele überwiegen, und inwieweit findet eine Zuordnung der Beschwerden bzgl. Verursacher, Problemen oder Maßnahmen statt.

Für diese Studie wurden 24 deutschsprachige Anbieter von Beschwerdemanagement-Projekten zu folgenden Punkten befragt:

- Einschätzungen zur Entwicklung des Beschwerdemanagements.
- Anzahl der durchgeführten Projekte und der dabei untersuchten Beschwerden.
- Problemfelder bei Beschwerdemanagement-Projekten.
- Aus den letzten abgeschlossenen Beschwerdemanagement-Studien werden 11 aktuelle Musterprojekte der Anbieter dargestellt.
- Ausführliche Anbieterprofile der 24 Firmen runden die Anbieterseite ab.

Literaturhinweise zum Thema Beschwerdemanagement

Inhaltsverzeichnis

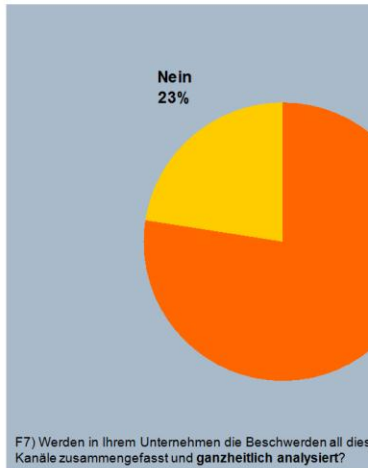
4

➤ Einleitung	3
Management Summary	6
Forschungsdesign	10
Nachfragersicht:	
▪ Das Beschwerdemanagement – aktueller Stand und Aussichten	14
▪ Der Beschwerde-Prozess	24
▪ Die inhaltliche Analyse der Beschwerden	37
Anbietersicht:	
▪ Trends und Aussichten	51
▪ Beschwerdeanalyse – Musterprojekte	57
▪ Anbieterübersicht und Anbieterprofile	62
Literatur, Anhang, Kontakt	90

Das Beschwerdemanagement – Stand und Aussichten

19

Zusammenfassung der Beschwerden und ganzheitliche Analyse



F7) Werden in Ihrem Unternehmen die Beschwerden all dieser Kanäle zusammengefasst und ganzheitlich analysiert?

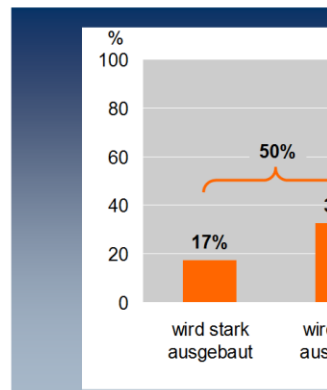


Studie Besch

Das Beschwerdemanagement – Stand und Aussichten

22

Einschätzung zur zukünftigen Entwicklung des Beschwerdemanagements



F26) Wie wird sich das Beschwerde-Management in

Die Hälfte der Befragten geht davon aus, dass das Beschwerde-Management in Zukunft ausgebaut wird, 48% denken, dass es stark ausgebaut wird.



Stu

Der Beschwerde-Prozess

27

Die drei Hauptphasen des Beschwerde-Prozesses



Beschwerdebearbeitung

- Die Beschwerdebearbeitung führt zu einer effizienten Lösung der Beschwerden. Ziel ist es, die Beschwerdeführer zu loyalen Kunden zu machen, die Beschwerdekosten zu senken und einer Eskalation vorzubeugen.
- die Problemursache wird weitestgehend verifiziert
- Beschwerde wird analysiert, es wird nach Lösungen gesucht
- Problemdiskussion mit Beratern bzw. betroffenen Personen
- Vorstandsstab beantwortet die Beschwerde und informiert die entsprechenden Kollegen
- gegebenenfalls Weitergabe an Chefetage
- falls nötig wird zu dem Problem gegenüber der Presse Stellung bezogen
- wenn nötig wird das Produkt eingeschickt und untersucht
- Feedback (Problemlösung oder Zwischenbescheid) an den Kunden/ Beschwerdeführer
- wenn es keine Lösung gibt, geht das Problem in die Innenrevision

F9) Wenn nun also eine Beschwerde kommt, welchen Weg nimmt diese in Ihrem Unternehmen?

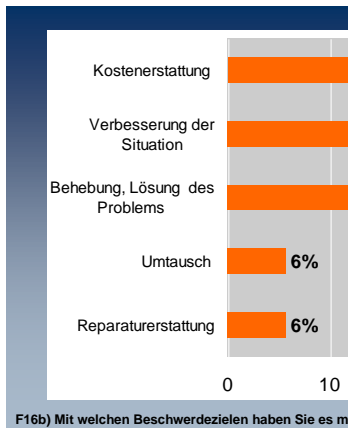
Anmerkung: Die Charts enthalten teilweise fiktive Zahlen

Beispielseiten (2)

Die inhaltliche Analyse der Beschwerden

44

Genannte Beschwerdeziele der Beschwerdeführer



F16b) Mit welchen Beschwerdezielen haben Sie es m

Die Beschwerdeführer = Kunden haben z
Zielen Verbesserung der Situation (26%)



Studie E

Die inhaltliche Analyse der Beschwerden

49

Anforderungen an einen externen Berater - Wichtigkeit (Ø und Top Two Boxes)

1. Verfügt über umfassende Erfahrung in meiner Branche
2. Ist innovativ, hat neue Verfahren
3. Verfügt über große Erfahrung beim Thema Beschwerdemanagement
4. Kann internationale Studien anbieten
5. Kann nach der Analyse auch Angebote zur Verbesserung der Situation machen (Schulungen oder ähnliches)
6. Bietet Komplett-Lösungen/ Full-Service

F20) Wenn Sie ein externes Institut/ Berater für die Analyse von Beschwerden auswählen bzw. auswählern, wie wichtig sind/ bzw. wären dann für Sie die folgende

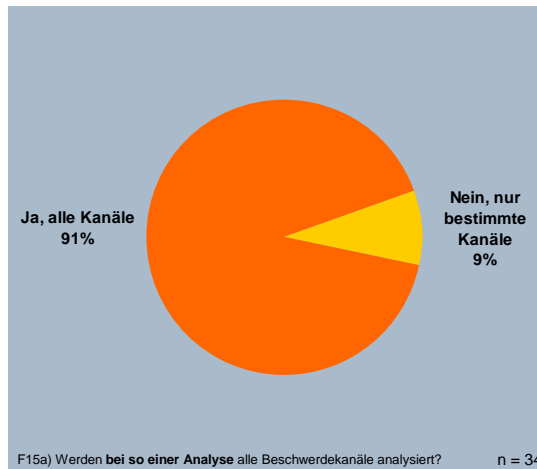


Studie E

Die inhaltliche Analyse der Beschwerden

42

Beschwerdekanäle die bei der inhaltlichen Analyse untersucht werden



Die Mehrheit der befragten Unternehmen (91%) untersuchen bei der inhaltlichen Analyse alle Beschwerdekanäle.

F15a) Werden bei so einer Analyse alle Beschwerdekanäle analysiert? n = 34

*Anzahl der Nennungen in Klammern

Anmerkung: Die Charts enthalten teilweise fiktive Zahlen



Studie Beschwerdemanagement in Deutschland



Studie Beschwerdemanagement in Deutschland



Beispielseiten (3)

Trends / Aussichten – Beschwerdemanagement-Projekte

55

Problemfelder bei Beschwerdemanagement-Projekten (46)*:

- Probleme bei der Erfassung
- Probleme bei der Bearbeitung
- Probleme bei Beschwerdebearbeitung
- Probleme fehlender, falscher Daten
- Nicht ausreichendes Feedback
- Geringe Teilnehmerzahlen
- Probleme durch neue, veränderte Anforderungen
- Datenschutzproblematik
- Sonstiges (7)

Worin bestehen bei Projekten zum Thema Beschwerdemanagement die größten Schwierigkeiten, welche Problemfelder?



Beschwerdemanagement – Musterprojekte

Projekte

Thema/ Zielsetzung	Internationales Marketing der Social Web Diskussionen inkl. aktiven Kommunikation mit unzufriedenen Kunden
B2B- oder B2C-Beschwerden	B2C (und B2B)
Anzahl der analysierten Beschwerden	ca. 130 Beschwerden
Auftraggeber (Organisationseinheit):	Marketing, Service Qualitätsmanagement
Erbrachte Leistungen	Software Social Media Monitoring; Semantische Modellierung der Beschwerden; Übernahme Beschwerdemanagement (Interaktion mit Kunden)
Gesamtkosten	20-100T€ pro Jahr Sprachraum



Studie Beschwerdemanagement in Deutschland

Anbieterprofil

Allgemein Daten zur Firma:

Firma:	
Kontakt:	
Homepage:	
Firmentyp:	Software-Dienstleister
gegründet:	
Mitarbeiter:	
Verbandsmitgliedschaften:	BVM, DGOF, CASRO, ESOMAR, MRS, VMO

Stärken im Beschwerdemanagement:

spezielle / eigene Produkte oder Methoden (Analyse-Verfahren, Software etc.)	-Call Center Check (Automatisierte Kundenzufriedenheitsbefragungen durch Anbindung von Globalparks Feedback-Software an das CRM-System des Kunden) -Automatische Online-Shop-Evaluation
USP im Thema Beschwerdemanagement	Schmelzung von CRM und Kundenfeedback-System. Kunden wird an vielen Touchpoints (Servicecenter, Onlineshop, Support, etc.) ermöglicht, Feedback zu geben. Die gewonnenen Erkenntnisse fließen als zusätzliche Dimension ins CRM-System ein.
Sonstiges:	-

Erfahrung im Beschwerdemanagement:

Beschwerdemanagement B2B:	
Branchenerfahrungen:	Banken, Pharma, Maschinenbau
Referenzen:	keine Angabe
Beschwerdemanagement B2C:	
Branchenerfahrungen:	Automobil, Telekommunikation, Medien, Versicherungen
Referenzen:	Daimler, Hansenet



Studie Beschwerdemanagement in Deutschland



Anmerkung: Die Charts enthalten teilweise fiktive Zahlen



Studie Beschwerdemanagement in Deutschland



Bestellformular

8

FAX: +49 (0)711 - 55090384

Auftragnehmer:

research tools

Herrn Dipl.-Kfm. Uwe Matzner, Marktforscher BVM

Martinstraße 42-44

73728 Esslingen am Neckar

Hiermit bestellen wir zum Preis in Höhe von 500 EUR zzgl. MwSt.
die Studie „Beschwerdemanagement in Deutschland“

Auftraggeber:

Firma:

Ansprechpartner:

Position/Funktion:

Unterschrift:

Datum/Ort:

Kontakt - Ihre Ansprechpartner für diese Studie

9

Dr. Gwen Kaufmann
Leitende Redakteurin und Objektleitung
planung & analyse

Telefon: +49 (0) 69-7595-2019

Fax: +49 (0) 69-7595-2017

E-Mail: gwen.kaufmann@planung-analyse.de

Deutscher Fachverlag GmbH
Mainzer Landstrasse 251
60326 Frankfurt am Main
www.planung-analyse.de
www.dfv.de

planung & analyse ist die renommierte
Fachzeitschrift für Markt-, Media- und
Werbeforschung im deutschsprachigen Raum.

Dipl.-Kfm. Uwe Matzner
Inhaber Marktforscher BVM
Lehrbeauftragter für Markt- und Trendforschung

Telefon: +49 (0)711 55090381

Fax: +49 (0)711 55090384

E-Mail: uwe.matzner@research-tools.net

research tools
Martinstraße 42-44
73728 Esslingen am Neckar
www.research-tools.net

research tools ist der Spezialist für
Marktforschungsinstrumente. Innovative Tools,
Konzeption, Optimierung, Vermarktung.