



Unternehmensberatung einmal anders: mit Kundenzufriedenheitsforschung positiv bewegen

"Berufsperspektiven für Studierende der Sozialwissenschaften"
im WiSe 12/13

Uta Bokelmann, Client Manager

Göttingen, 15. November 2012

 MSR Consulting

Agenda

Vorstellung

Beispiele für die Arbeitsweise MSR Consulting

Arbeitsmöglichkeiten bei MSR Consulting

Zu meiner Person:

Ausbildung

- 1992 Abitur am Grotefend Gymnasium, Hann. Münden
- 1992 – 1997 BWL Studium Uni Göttingen
Schwerpunkte: Wirtschaftsprüfung....
- 1993 – 1997 Studium Sozialwissenschaften
Diplomarbeit Publizistik (Öffentlichkeitsarbeit)
Marketing, Publizistik, Soziologie, Privatrecht Handelsrecht
- Verschiedene Praktika vor allem in Marktforschungsunternehmen: ZUMA (Mannheim), TNS-Emnid (Bielefeld), ConSens (Erlangen)

Beruf

- Okt 1997 bis April 1998: 6-monatiges Berufspraktikum Marktforschung, Deutsche Post AG, Bonn
- **seit Mai 1998: Marktforschung (Customer Intelligence), MSR Consulting**
- **seit 1.1.2002: Projektleiterin (Client Manager)**
- Aug 2005 – März 2006: Elternzeit (Geburt des Sohnes)
- April 2011 – Mai 2012: Elternzeit (Geburt der Tochter)

Am Anfang meines Berufslebens stand eine wichtige Frage: Wohin als Marktforscher?

Institutsmarktforschung:

- In der Regel eigenes Feldinstitut
- Spezialisierung auf bestimmte Methoden und Themen (qualitativ, quantitativ)
- Vielzahl Auftraggeber
- Tiefe eigener Auswertungen: hoch
- Umgang mit den Ergebnissen: keine Einbindung

Unternehmensmarktforschung:

- Zusammenarbeit mit verschiedensten Instituten
- sehr große Bandbreite Methoden und Themen (qualitativ, quantitativ, primär, sekundär)
- verschiedene Ansprechpartner im Unternehmen
- Tiefe eigener Auswertungen: meist gering
- Umgang mit den Ergebnissen: teilweise Einbindung

MSR bietet Marktforschung, Managementberatung und Umsetzung aus einer Hand

- Gegründet im Jahr 1990
- MSR steht für Menschen, Strategien, Resultate
- Mehr als 50 Berater in vier MSR-Büros (Köln, Amsterdam, Madrid, Mailand)
- Wesentliche Branchen: Automobil, Finanzdienstleistungen, Industrie, Konsumgüter/Handel, Verlage/Medien
- Erfahrung aus Projekten bei mehr als 100 Klienten
- Nachhaltige und nachweisbare Erfolge



MSR Spezifikum: Handlungsorientierte Marktforschung durch tiefes Branchenverständnis



Spezialisten für das Management von Kundenbeziehungen, Vertrieb und Service

		Marktforschung	Managementberatung
Kundenbeziehungen	„Die richtigen Kunden finden, binden und entwickeln“	<ul style="list-style-type: none"> • Kundenzufriedenheit/ Servicecontrolling • Marken- & Imageforschung • Produkt- und Preisgestaltung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wachstumsstrategien • Kundenbeziehungs-/ Kundenwertmanagement
Vertrieb	„Vertriebschancen systematisch nutzen“	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebspartner- & Mitarbeiterzufriedenheit • Markt- & Wettbewerbsanalysen 	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebsmanagement • Vertriebsorganisation, -steuerung und -vergütung • Organisation und Prozesse
Service	„Den besten Service bieten und Ertragspotenziale erschließen“	<ul style="list-style-type: none"> • Vertriebs- und Prozessbenchmarking (KUBUS) • Mystery Shopping/ Mystery Calls 	<ul style="list-style-type: none"> • Unterstützung von Veränderungsprozessen • Umsetzungscoaching

Agenda

Vorstellung

Beispiele für die Arbeitsweise MSR Consulting

Arbeitsmöglichkeiten bei MSR Consulting

Im Idealfall begleitet MSR den gesamten kontinuierlichen Verbesserungsprozess im Unternehmen

Klientenbeispiel

- Ziele in Zielsystem des Unternehmens
- Abgeleitete Ziele aus Vertriebspartner- und Kundensicht



- Definierte Verantwortlichkeiten für Maßnahmenableitung und -umsetzung
- Für Prozesse / Touch Points
- Für einzelne Standorte/ Abteilungen

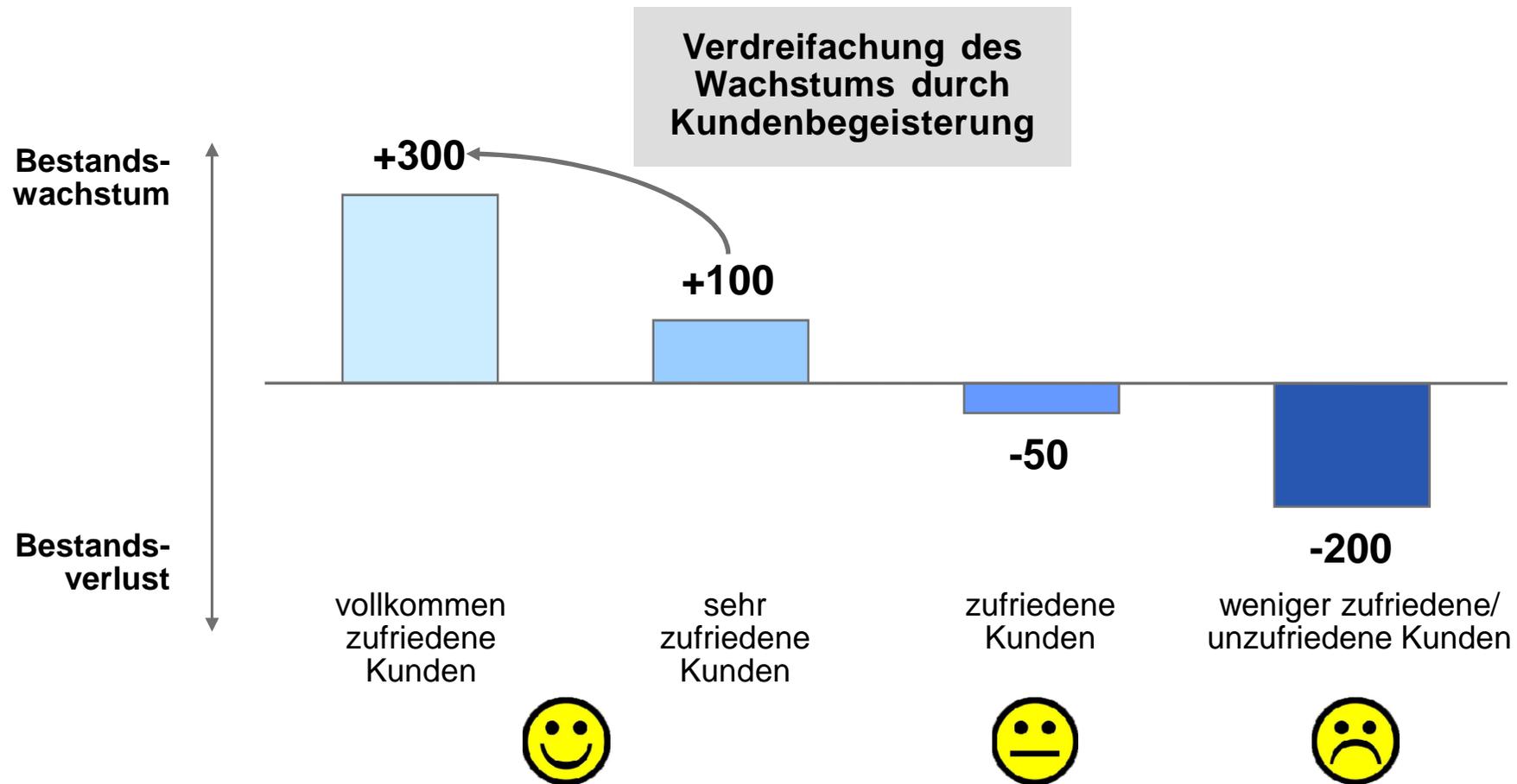
- Kunden- und Vertriebspartnerbefragung
- Regelmäßige und kontinuierliche Messung
- Spezifisch für Verantwortungsbereiche

- Reporting Ergebnisse mit Entwicklung im Zeitverlauf
- Benchmarking
- Hinweise Handlungsfelder

Kundenbegeisterung zahlt sich für die Versicherungsunternehmen aus

Vertragsentwicklung bei 1.000 Kunden innerhalb von 2 Jahren in Abhängigkeit von der Kundenzufriedenheit

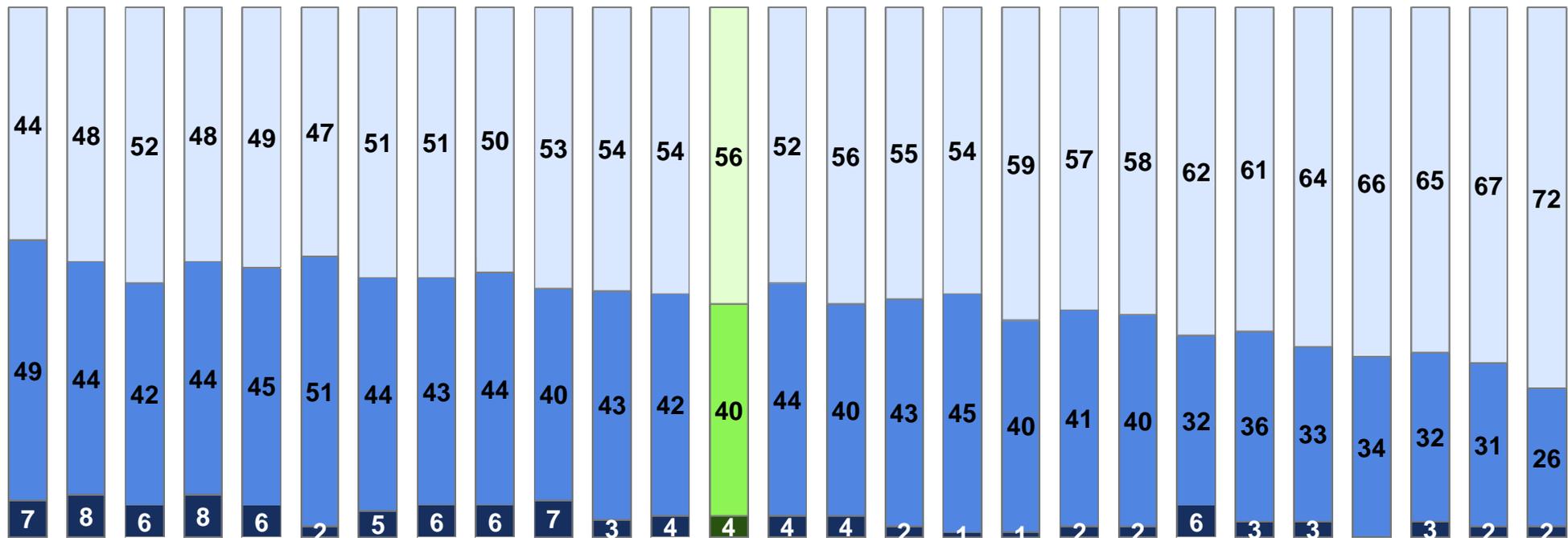
MSR-Klientenbeispiel
Versicherungen



Beispiel Versicherungen: Unternehmen unterscheiden sich deutlich in der Kundenzufriedenheit – Zielniveaus können definiert werden



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der...?



----- Versicherungsunternehmen unter Marktschnitt ----- Markt ----- Versicherungsunternehmen über Marktschnitt -----

□ vollkommen (1)/ sehr zufrieden

■ zufrieden

■ weniger zufrieden/ unzufrieden (5)

Angaben in Prozent

Das KUBUS-Gütesiegel ist ein sichtbares Zeichen der täglichen Arbeit und vielfältig von den Kunden eingesetzt

Basler
SEHRERFOLGRIICH | PRODUKTIVITÄT | FRIHEITEN | INTERDISZIPLIN | LERNEN | SERVICE | SICHERSTELLUNG | AKTUELLES

Kundenzufriedenheit
So arbeiten Kunden über die Basler

KUBUS
NEUVERBUNDEN | NEUVERBUNDEN | SEHR GUT

Regelmäßige Befragungen zur Kundenzufriedenheit sind uns sehr wichtig. Die Basler sind stolz darauf, die Kundenzufriedenheit zu messen und die Ergebnisse in Form unserer Kunden weiterzugeben können.

2009 hat sich die Basler an 'KUBUS' beteiligt. 'KUBUS' ist eine Studie, die den deutschen Versicherungsmarkt für Produktqualität, Kundenzufriedenheit, Preis und Service untersucht. Die Ergebnisse sind für die Basler sehr erfreulich. Sie zeigen, dass die Basler auf die Basler vertrauen können.

ENTSPANNT WIE WAGNERS.
Kundenzufriedenheit

KUBUS2010
Der deutsche Versicherungsmarkt

Ich bin 6x Top
VGHS

Beste Leistungen
Niedrige Beiträge

Mehr Information
Telefon 0180 2 485 123*



Die Tagesarbeit bestimmen Abstimmungen, sehr guter Umgang mit Office-Programmen, SPSS-Auswertungen mit Syntax, Präsentationserstellung

Typischer Ablauf einer Kundenbefragung

```
FRE BET510_vu.  
RECODE BET510_vu (4=1) (1 2 3 = 2) (ELSE = COPY) INTO Betreuung.  
VAR LAB Betreuung 'Betreut oder nicht?'.  
VAL LAB Betreuung  
1 'Keine Betreuung'  
2 'Betreuung'.  
MISS VAL Betreuung (999).  
CROSS BET510_vu BY Betreuung.  
FRE Betreuung.
```

*Auswertungen
erfolgen
mit SPSS-Syntax*



Die Marktforschung erfolgt komplett bei MSR Consulting – nur die Feldleistung wird eingekauft

Thema riabile Anmerkung SR Anmerkung Ant Fragentext CA TI INT Antwortm. haben MEN Value Value Label Sprung Value1 Value2 Value3 Value4 Value5 Value6 Value7 Value8

Skala Mehrfachnennungen

AAB - Angebot & Abschluss

aab010	Haben Sie innerhalb der letzten 2 Jahre einen oder mehrere neue Verträge (bzw. Versicherungen) bei der [...] abgeschlossen?
	<i>Antwortmöglichkeiten vorlesen</i>
	1 ja, eine Versicherung
	2 ja, mehrere Versicherungen
	3 nein aab999
	999 [nicht vorlesen] weiß nicht/keine A aab999
aab020	Wie viele Versicherungen haben Sie bei der [...] abgeschlossen?
	999 [nicht vorlesen] weiß nicht/keine Angabe
aab030	Haben Sie innerhalb der letzten 2 Jahre eine oder mehrere neue Verträge (bzw. Versicherungen) bei anderen Versicherungsgesellschaften als der [...] abgeschlossen?
	<i>Antwortmöglichkeiten nicht vorlesen</i>

Tabellenband [...] 2012

aab040	TKB050 - [TKB050] War dies der erste Anruf bei der Zentrale der [...]Versicherung zu diesem Thema?																
	Basis für die Prozentuierung sind alle Datensätze ohne "Keine Angabe" / Missing																
	Gesamt	[S01] Hauptansprechpartner		[S02] Erster Anruf		[S03] Erreichbarkeit		[S04] Weiterverbunden		[S05] Anliegen abschließend erledigt		[S06] Zufriedenheit Telefonkontakt			[S07] Befragungszeitraum		
		[...]	[...]	Ja	Nein	sofort erreichbar / mit kurzer Wartezeit	nicht erreichbar / mit langer Wartezeit	mind. 1x weiterverbunden	Nein	ja	nein	vollkommen /sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden/un zufrieden	Jan. bis Mai 2012	später	
TXT																	
aab140	Basis gewichtet	197	101	52	136	61	143	37	87	94	146	49	100	68	26	164	33
	Basis ungewichtet	197	101	52	136	61	143	37	87	94	146	49	100	68	26	164	33
	1 = ja	136	66	39	136	0	105	19	60	64	107	27	74	48	12	112	24
		69,00	65,00	75,00	100,00	0,00	73,00	51,00	69,00	68,00	73,00	55,00	74,00	71,00	46,00	68,00	73,00
	2 = nein	61	35	13	0	61	38	18	27	30	39	22	26	20	14	52	9
		31,00	35,00	25,00	0,00	100,00	27,00	49,00	31,00	32,00	27,00	45,00	26,00	29,00	54,00	32,00	27,00

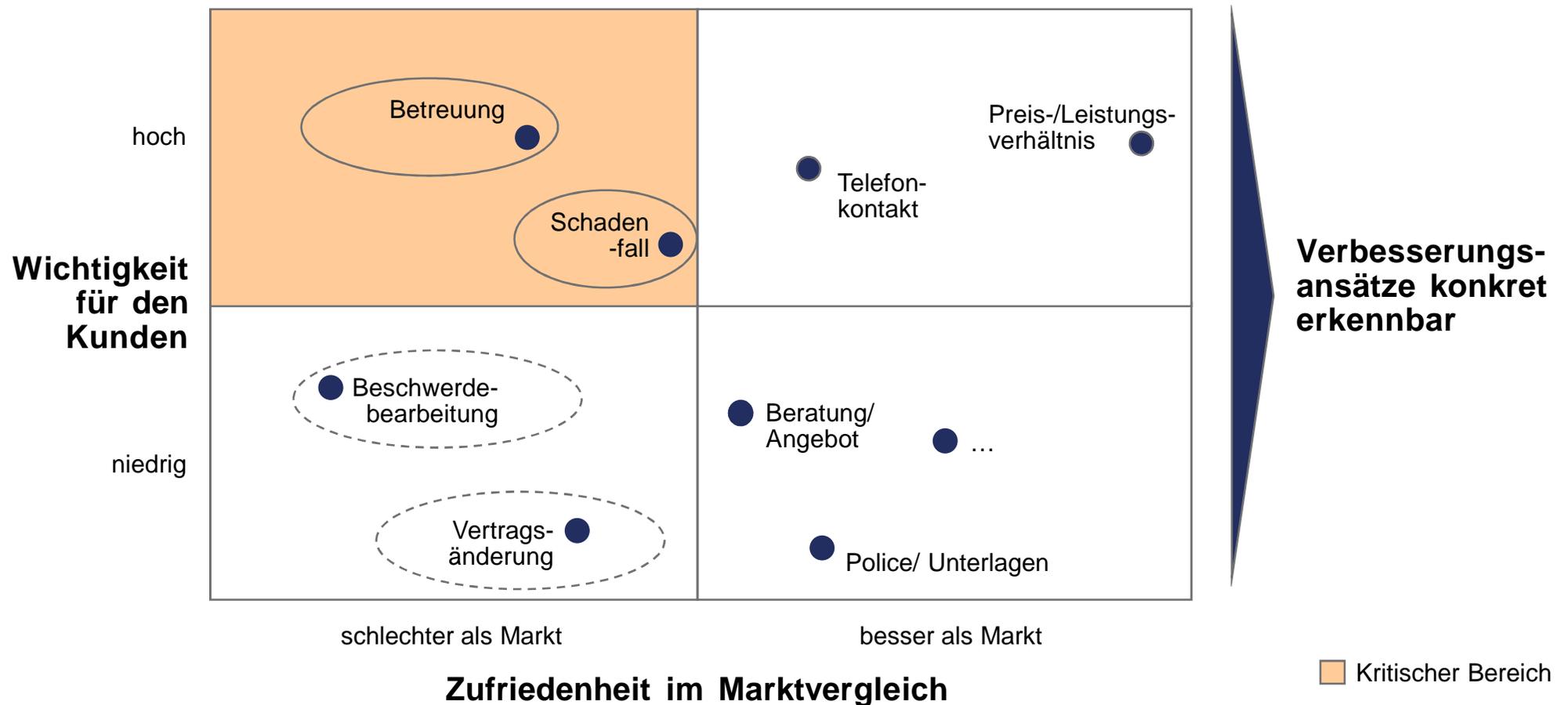
Die Feldleistung wird bei verschiedenen Feldinstituten eingekauft und extern abgewickelt



Portfolioanalyse: Verbesserungsbedarf wird im Marktvergleich ermittelt und nach Wichtigkeit priorisiert

Servicedimensionen im Vergleich zum Markt

Beispieldarstellung



Beispiel Schadenregulierung: Was wollen die Kunden?

Die Kunden wollen ...

... schnelle Reaktion
und Erledigung



... eine reibungslose
und unkomplizierte
Abwicklung



... Erstattung des
entstandenen
Schadens



....Hilfestellung durch
ihre Ansprechpartner



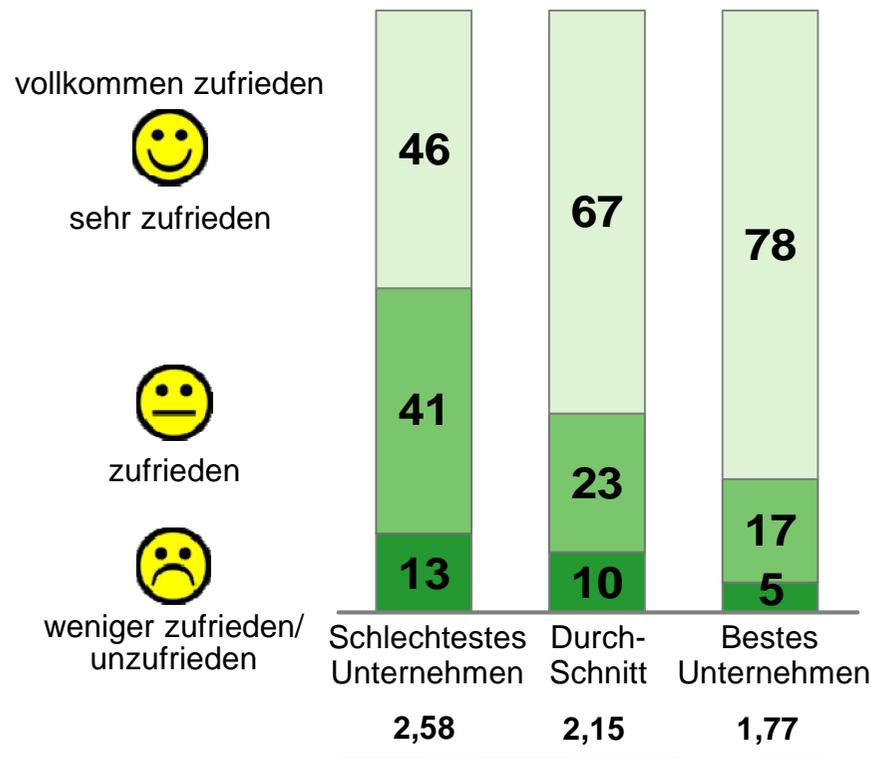
... eine klar verständliche
Kommunikation
in ihrer „Sprache“



Die Unterschiede zwischen den Gesellschaften im Markt sind groß

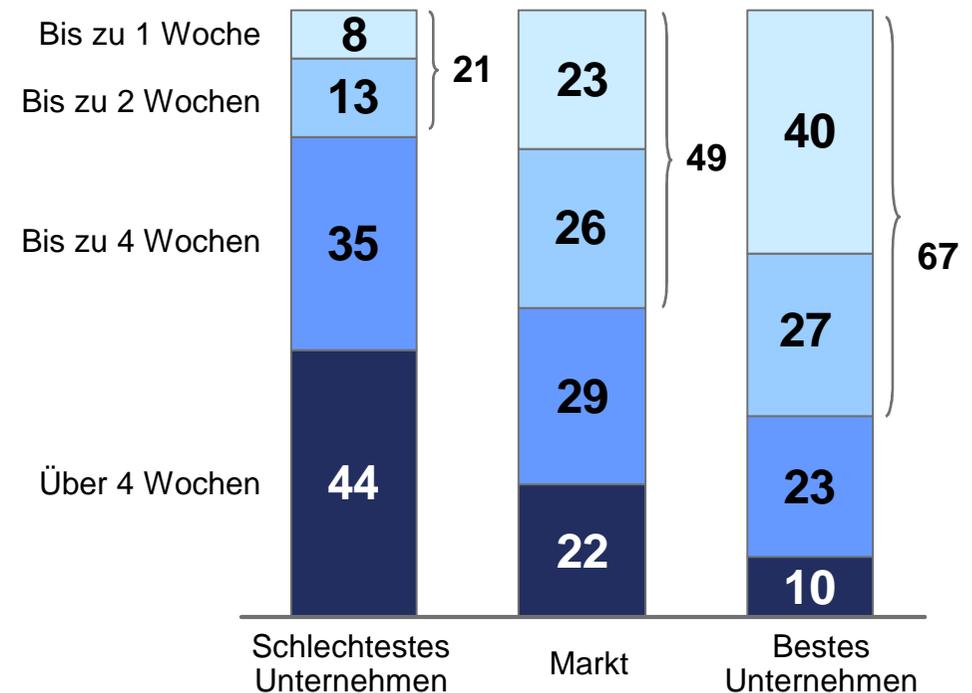
MSR-KUBUS-Datenbank
Schaden

Zufriedenheit mit der Schadenabwicklung (Sach)



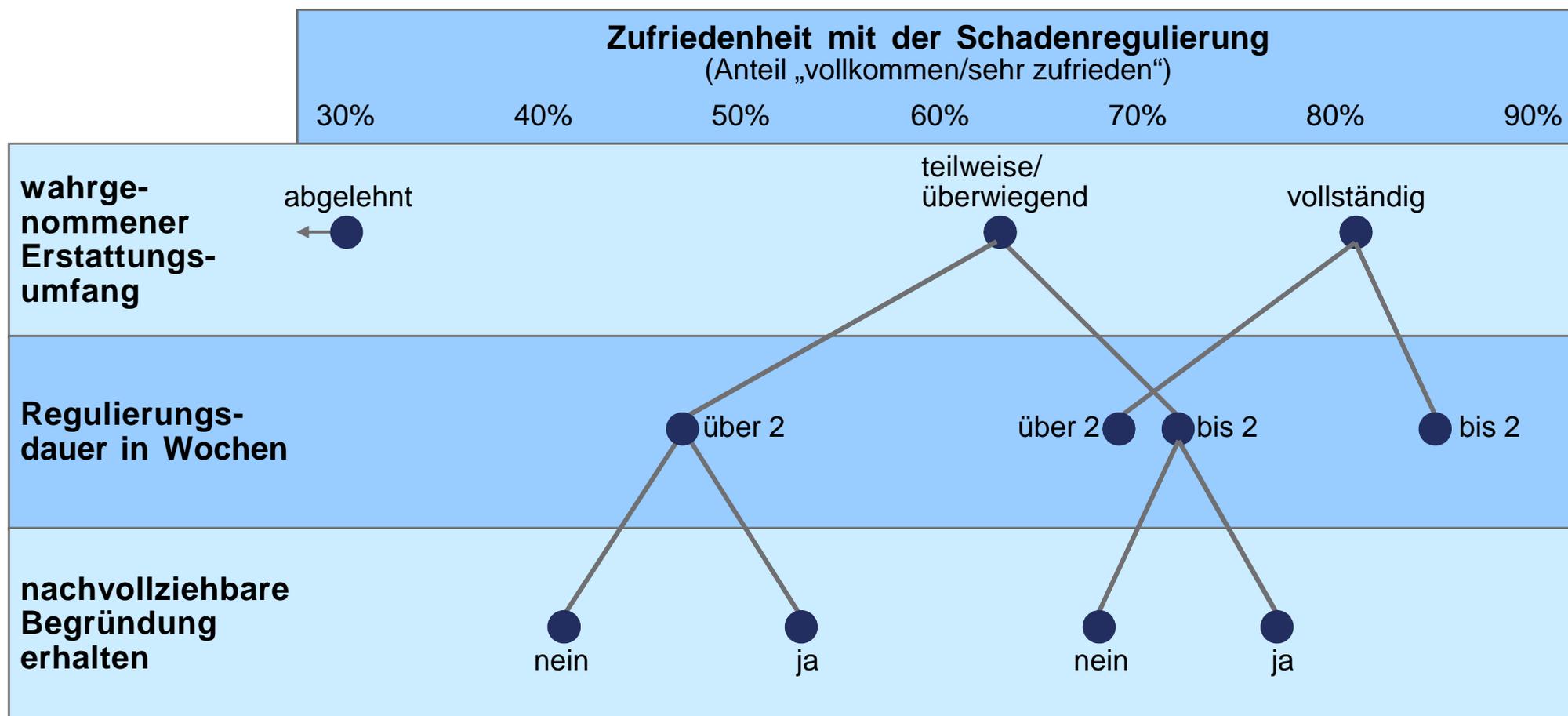
MSR KUBUS-Datenbank

Dauer der Schadenabwicklung (Sach)



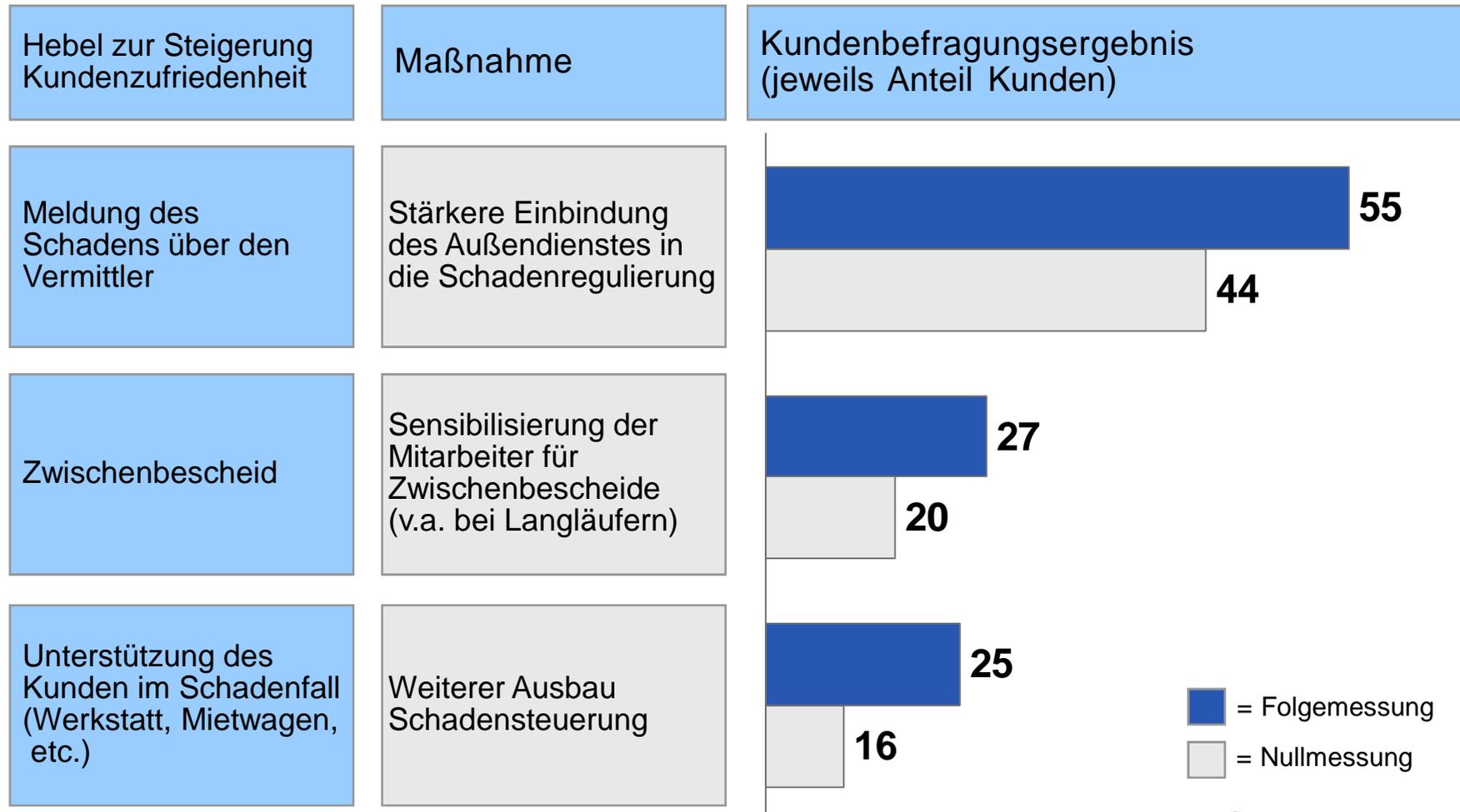
Kundenzufriedenheit muss nicht teuer sein!

MSR-Klientenbeispiel
Versicherung



Eine Folgemessung dient dem Controlling der durchgeführten Maßnahmen

MSR-Klientenbeispiel
Versicherung



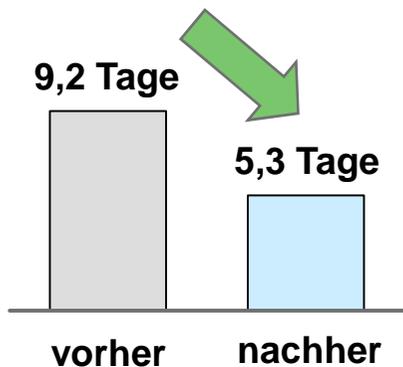
Eine kundenorientierte Prozessoptimierung führt gleichzeitig zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit und einer Senkung der Kosten

MSR-Klientenbeispiel
Prozessoptimierung Schaden

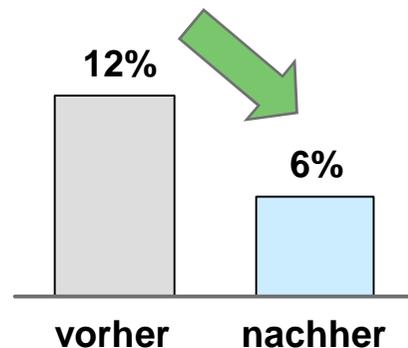
Unmittelbare Projektergebnisse

Effekte auf Zielgrößen

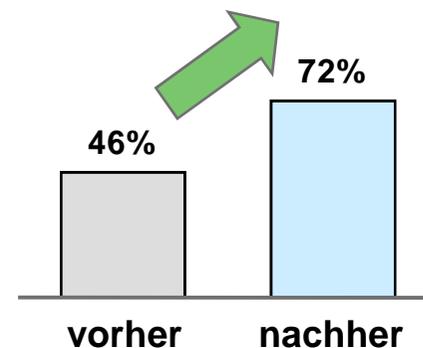
Reduzierung der Durchlaufzeit:



Reduzierung der Rückfragen:



Steigerung Anteil überzeugter Kunden:



Senkung Kosten:

- 500 T €

Erkenntnisse aus Grundlagenforschung werden zunehmend um Steuerungsaspekte ergänzt

- Zunehmende Ergänzung der Grundlagenforschung um die Möglichkeit, das Unternehmen mit Kundenbefragungsergebnissen zu steuern
- Steuerung auf verschiedenen Ebenen
 - Gesamtunternehmen
 - Bereiche/ regionale Einheiten
 - Teams/ Mitarbeiter
- Controlling von Veränderungsprozessen

Kundenbefragungen können unterschiedlich für die Unternehmenssteuerung genutzt werden

Beispiele Unternehmenssteuerung mit Kundenbefragungen

MSR-Klientenbeispiele

	Unternehmen A	Unternehmen B	Unternehmen C
Zielgruppe der Befragung	Gesamter Kundenbestand	Kunden mit Vertragsabschluss/ -änderung	Gesamter Kundenbestand
Ziel	Vergütungskomponente 1. und 2. Ebene	Prozessverbesserung	Prozessverbesserung, Empfehlungsmanagement
Berichtsempfänger	Vorstand, 2. Ebene	Bereichsvorstand, Prozessverantwortliche, Regionalleiter	Gesamtes Unternehmen
Berichtsebene	Gesamtunternehmen	Bereiche, regionale Bearbeitungsstellen	Teams, Bereiche, Prozesse
Messfrequenz	quartärllich	halbjährlich	kontinuierlich
Stichprobenumfang pro Jahr	ca. 7.000	ca. 10.000	ca. 500.000 (nur Inbound-Calls)
Befragungslänge	ca. 10 Minuten	ca. 5 Minuten	3 Fragen

Agenda

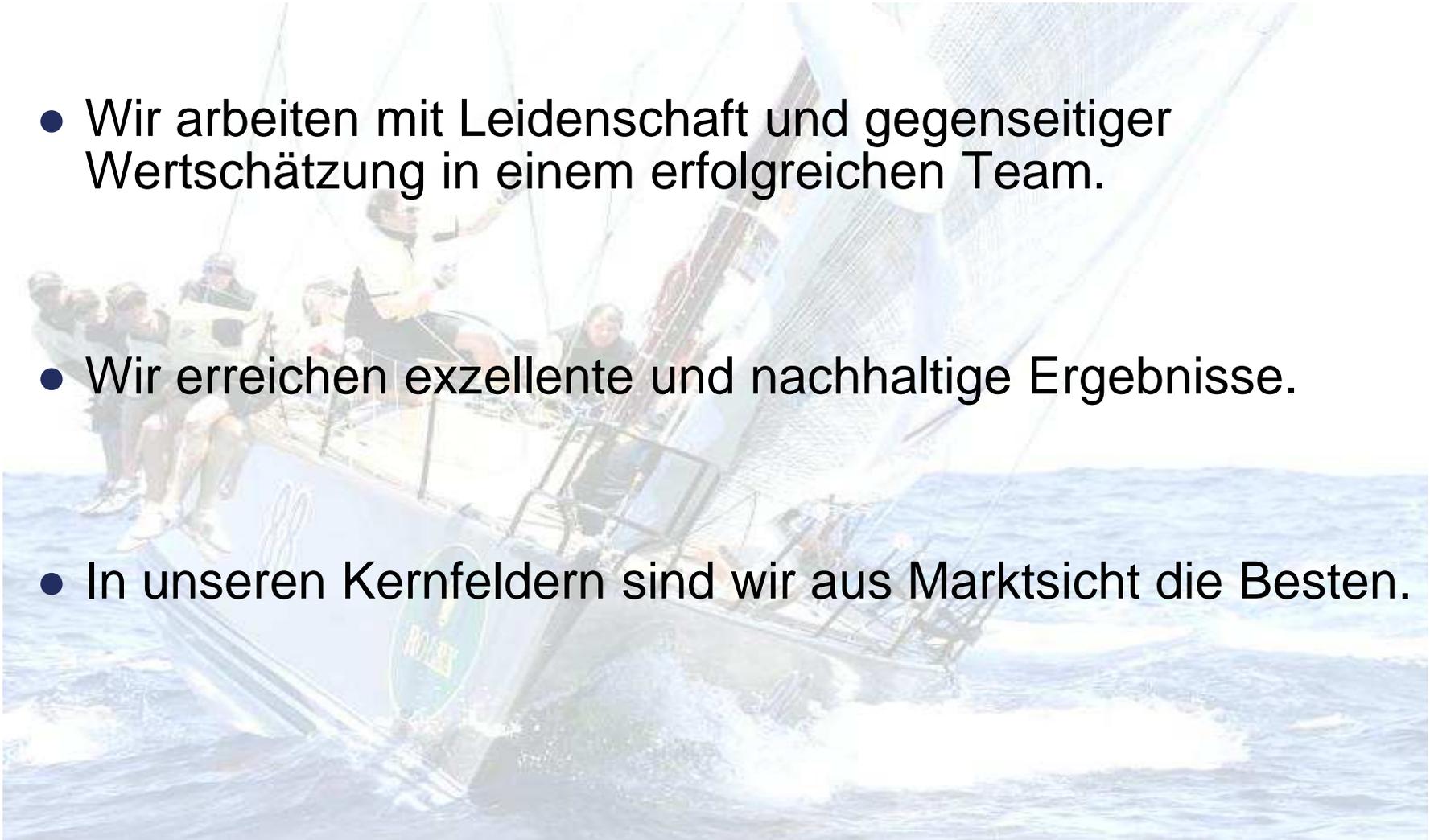
Vorstellung

Beispiele für die Arbeitsweise MSR Consulting

Arbeitsmöglichkeiten bei MSR Consulting

Die MSR-Werte

- Wir arbeiten mit Leidenschaft und gegenseitiger Wertschätzung in einem erfolgreichen Team.
- Wir erreichen exzellente und nachhaltige Ergebnisse.
- In unseren Kernfeldern sind wir aus Marktsicht die Besten.



Vision Customer Intelligence

- CI ist in der Branche Financial Services der 1. Ansprechpartner beim Thema Zufriedenheitsforschung
- Marktführer in Prozessbenchmarking / Zufriedenheitsmessung Versicherung
- Exzellente Reputation für umsetzungs- und ergebnisorientierte „intelligente“ Produkte und Lösungen
- Wir haben eine unique Positionierung hinsichtlich Branchen-Know-How und Klientenverständnis
- Dynamisches Umsatz- und Mitarbeiterwachstum

Wen suchen wir?

Die MSR Berater zeichnen sich aus durch:

- Starke Kundenorientierung
- Spaß am Umgang mit Menschen
- Ausgeprägte Kommunikationsfähigkeit
- Fähigkeit zu konstruktiver Kritik
- Bejahung von positivem Stress
- Hohe Einsatzbereitschaft
- Ausgezeichnete analytische Fähigkeiten
- Eigenmotivation
- Sicheres Bewegen auf Management- und Mitarbeitererebene



Gezielter Aufbau, langfristige Förderung und persönliche Entwicklung: Was erwartet Sie bei uns?

Weiterbildung

- MSR Academy: Ausgewählte Module; Einführung im ersten Jahr
- 1 x pro Jahr internationales Seminar à 4 Tage
- 1 Strategiemeeting Kölner Büro (2-3 Tage in „Klausur“)
- 2-tägiges CI-Seminar pro Jahr
- Ein Weiterbildungstag pro Monat
- Zusätzlich gezielte Förderung und Nutzung von Spezial-Know-how, z.B. durch individuell abgestimmte externe Weiterbildung

Feedback

- Begleitung durch Paten
- Feedback durch Projektleiter
- Mentor

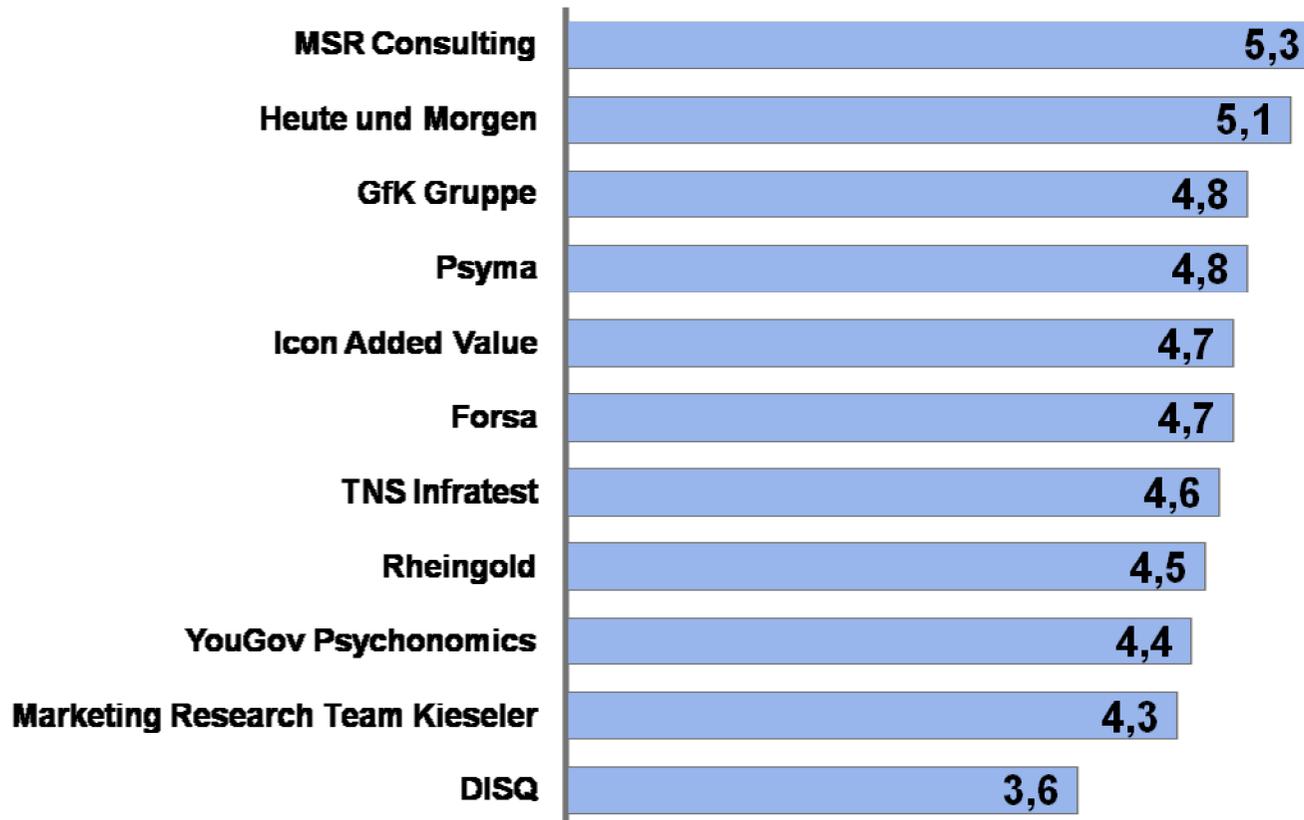
Atmosphäre

- Freundschaftlich
- Offene Türen
- Wir-Gefühl

MSR Consulting wird von den Marktforschern der Branche am besten beurteilt

Beurteilung Marktforschungsinstitute*

Studie Marktforschung in der
Assekuranz – FH Dortmund/
Versicherungsjournal 2011



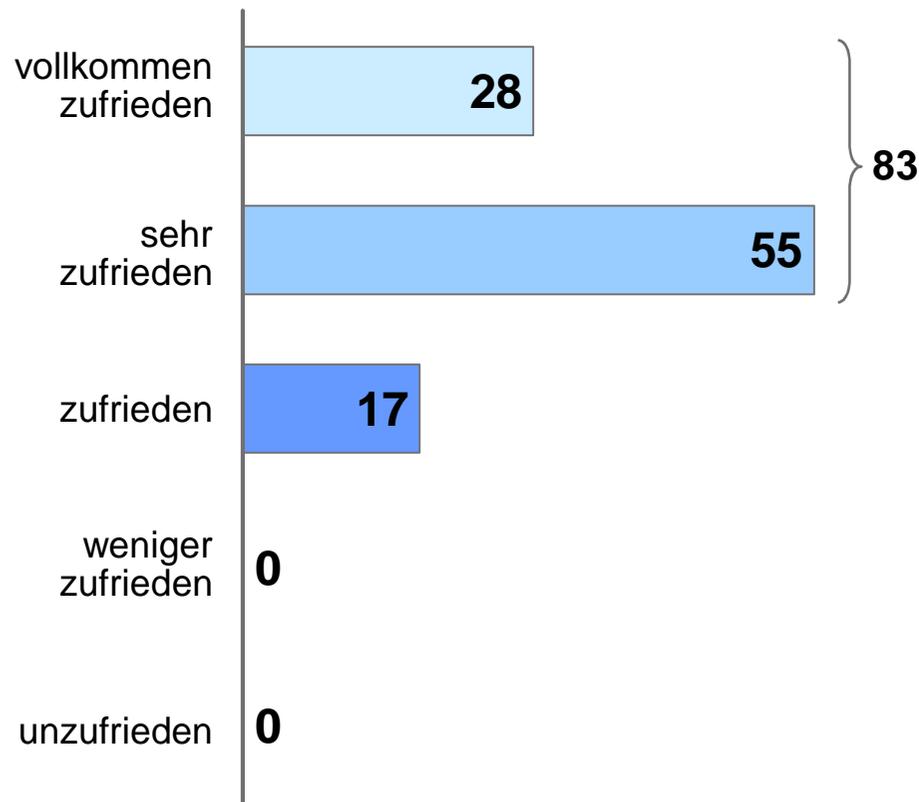
* Skala: 0=gar nicht zufrieden, 6=sehr zufrieden; Institute > n=2

83% der MSR-Klienten sind vollkommen oder sehr zufrieden mit der Zusammenarbeit, 95% würden MSR weiterempfehlen

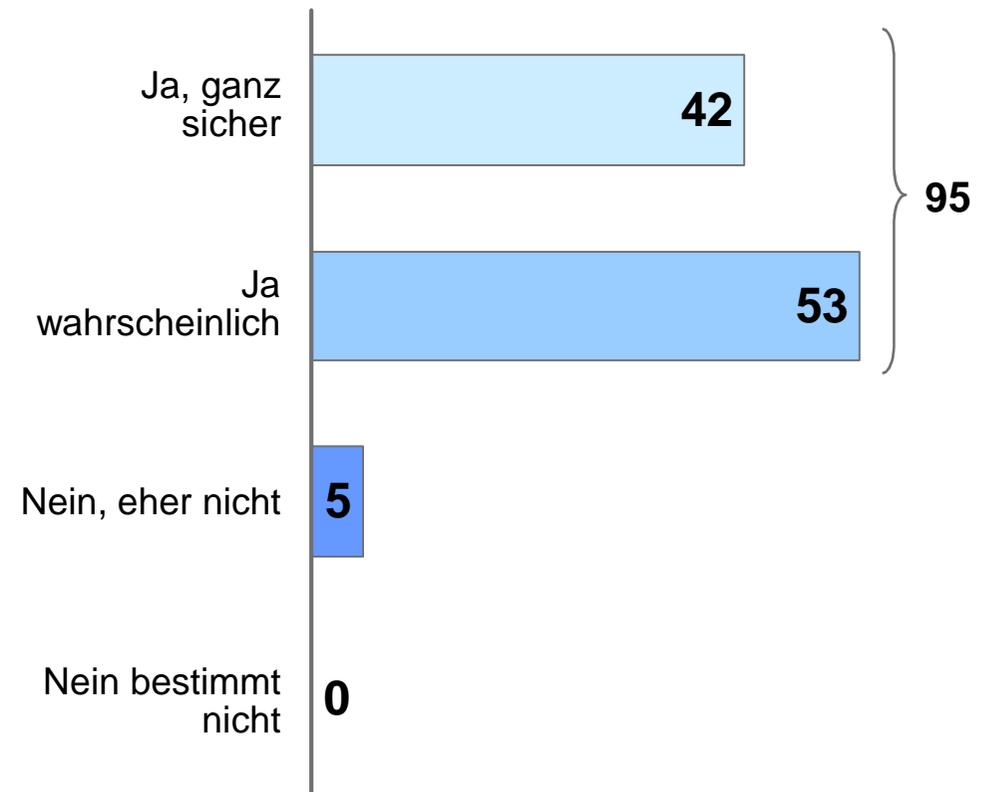
(Angaben in Prozent)

MSR-Klientenbefragung
2007/2008

Klientenzufriedenheit



Weiterempfehlungsbereitschaft



FrISChe Köpfe für MSR Consulting

Bewerbern bieten wir viele Möglichkeiten, sich bei uns entfalten zu können.
Welche Tätigkeit suchen Sie bei uns?

- [Ausbildung zum/zur Fachangestellten für Markt- und Sozialforschung](#)
- [Praktikanten](#)
- [Analysten \(Customer Intelligence\)](#)
- [Consultant \(Customer Intelligence\)](#)

Praktikant bei MSR Consulting

Ihre Aufgaben

Sie sammeln erste Beratungserfahrungen.

Sie erfahren bei MSR Consulting, ob Beratung und das Beraterleben Ihren Vorstellungen entspricht.

Sie arbeiten - in Kontakt mit unseren Klienten - an Projekten mit.

Anforderungen

Interesse an der Kundenperspektive

Wunsch, vielseitige Aufgaben zu übernehmen, z.B. in Marketing, Marktforschung, Präsentationserstellung

Student oder Absolvent eines wirtschafts-, sozial-, ingenieurs- oder naturwissenschaftlichen Studiengangs

Ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten

Sie sind analytisch und methodisch gut geschult, um uns in Analysen, Research und in der Kommunikation der Projektergebnisse zu unterstützen.

Sie beherrschen MS-Office-Anwendungen, haben darüber hinausgehende EDV-Kenntnisse und verfügen über solide Englischkenntnisse.

Unser Angebot

Eingebunden in Projekte übernehmen Sie unter Anleitung erste Beratungsaufgaben.

Einblicke in die Unternehmensabläufe unserer Klienten in Automobil, Finanzdienstleistung und Industrie

Durch "Training on the Job" in einem professionellen Umfeld erweitern Sie Ihr eigenes Wissen und stellen zugleich Ihr Können unter Beweis.

Wenn Sie sich in einer Unternehmenskultur mit viel Freiraum zur Gestaltung einbringen und sich persönlich weiterentwickeln wollen, möchten wir Sie gerne kennenlernen.

Analyst bei MSR Consulting

Ihre Aufgaben

- Recherche von Unternehmens- und Marktdaten sowie Informationen zu unterschiedlichen Themen
- Aufbereiten von Befragungs- und Kundendaten
- Statistische Auswertung von Daten
- Grafische Darstellung der Ergebnisse und der Schlussfolgerungen
- Selbstständiges Weiterentwickeln von Fragestellungen und Analysen

Ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten

Ein volkswirtschaftliches oder sozialwissenschaftliches Studium mit gutem Ergebnis

- Berufserfahrung ist nicht unbedingt erforderlich.
- Gute mathematische Kenntnisse und ein fundiertes mathematisches Methoden-Know-how
- Praktische Erfahrung in der Anwendung empirischer und statistischer Methoden. insbesondere in der Auswertung von Befragungen
- Sie beherrschen die gängigen bivariaten und multivariaten Auswertungsmethoden.
- Sehr gute Kenntnisse in SPSS (auch der SPSS-Syntax)
- Fundierte Kenntnisse der MS-Office-Produkte, insbesondere der Zusammenarbeit der Programme

1.Access: gerne auch erste Schritte mit SQL und VBA

2.Excel: fortgeschrittene Kenntnisse

3.PowerPoint: Erfahrung in der Gestaltung von Diagrammen

- Sie arbeiten gerne selbstständig, aber auch im Team.
- Sehr gute Kommunikationsfähigkeiten, auch in Englisch

Consultant Customer Intelligence

Ihre Aufgaben

- Helfen Sie unseren Klienten zu erfahren, was deren Kunden über sie denken und was sie von ihnen erwarten. Sie setzen die gewonnenen Erkenntnisse in konkrete Vorschläge um, wie unsere Klienten die Beziehung zu ihren Kunden verbessern können.
- Sie entwickeln "intelligente" Untersuchungsdesigns, Analysen und Ergebnisdarstellungen.
- Sie suchen und finden echte Problemlösungen anstelle von Mafo-Standardreports - Ihre Sichtweise ist immer umsetzungsorientiert und an den konkreten Erfordernissen unserer Klienten ausgerichtet.

Ihr Themenspektrum

- Umfangreiche Kundenbefragungen
- Mystery Shopping
- Marktstudien
- Data Mining

Ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten

- Hochschulstudium mit Prädikatsexamen
- Mehrjährige Erfahrungen in einem Marktforschungsinstitut, einer Beratung oder einem Dienstleistungsunternehmen
- Sie möchten aus Marktforschungsergebnissen konkrete Ansatzpunkte und Empfehlungen für Klienten ableiten.
- Sie sind sicher in Anlage, Durchführung und statistischer Auswertung quantitativer Studien (SPSS).
- Qualitative und quantitative Marktforschungskennntnisse
- Präsentationssicherheit, stark eigenverantwortliches Arbeiten

Unser Angebot an Sie:

- Interessante Aufgaben in einem innovativen Umfeld
- Umfangreiche Trainings begleiten Ihre professionelle Entwicklung.
- Gezielte Förderung Ihrer Karriere, zügige Übernahme von Verantwortung
- Attraktives Vergütungspaket mit fixen und variablen Bestandteilen.
Gehalts- und Bonus-Entwicklung sind eng an die Leistung gebunden.
- Kreative Individualität und starke Motivation kennzeichnen unsere Arbeit.

Wenn Sie sich in einer Unternehmenskultur mit viel Freiraum zur Gestaltung einbringen und sich persönlich weiterentwickeln wollen, möchten wir Sie gerne kennenlernen.

Viele interessante Informationen und Stellenangebote finden Sie sonst hier:

(<http://www.contextonline.de/index.php>)

