



Nach den Sternen greifen

18.11.2025, Unternehmens-Blog



Nach einer kurzen Entwicklungsphase wurde die Messung der Servicequalität im Support-Prozess von der AOK Systems am 19. Dezember vergangenen Jahres produktiv gesetzt. Anfang November konnte unser Servicequalitätsmanagement eine weitere umfassende Auswertung der entsprechenden Daten präsentieren. Erfreuliches Ergebnis: Sowohl die Rücklaufquoten wie auch die durchschnittlichen Bewertungen durch die Kundinnen und Kunden in den ersten zehn Monaten fallen ausgesprochen positiv aus.

Bis zur Einführung des neuen von der AOK Systems intern entwickelten Bewertungssystems konnten die Kundinnen und Kunden ihre Zufriedenheit oder Unzufriedenheit in persönlichen Gesprächen mit dem Servicemanagement oder im Dialog mit dem Bearbeiter zum Ausdruck bringen. Der persönliche Austausch wird nun seit fast einem Jahr durch eine strukturierte Messung ergänzt: Das neue Bewertungsverfahren nutzt die Business-Analytics-Plattform „Power BI“ von Microsoft. Diese macht es möglich, aus einer Vielzahl selbst komplexester Daten wichtige Erkenntnisse in Sekundenschnelle per Mausklick sichtbar zu machen.



Bewertung - anonym, freiwillig und mit Kommentarfunktion

Seit Dezember 2024 besteht für unsere Kundinnen und Kunden die Möglichkeit, direkt im Abnahmeprozess ein Feedback abzugeben. Nachdem eine Störung durch unsere Kolleginnen und Kollegen behoben und die Meldung per Support-Desk (SUD) zur Abnahme bereitgestellt wurde, hat die Kundin oder der Kunde die Möglichkeit, die entsprechende Lösung zu prüfen. Sofern Einverständnis besteht und die Lösung abgenommen wird, erscheint im Zuge des Abnahmeprozesses ein Pop-up-Fenster zur Bewertung der Servicequalität. Ähnlich wie man es vom Shoppen auf zahlreichen Internet-Plattformen kennt, können die Kundinnen und Kunden nun zwischen einem und fünf Sterne vergeben. Dies passiert völlig anonym und auf freiwilliger Basis. Auch ist es in diesem Zusammenhang möglich, einen detaillierten Kommentar zu hinterlassen. Bei der Vergabe von drei bis fünf Sternen ist dies eine Kann-Option, bei nur einem oder zwei Sternen sogar Pflicht. Falls die Kundenzufriedenheit derart niedrig ausfällt, möchten wir natürlich genauer wissen, woran dies im Einzelnen liegt, um so Optimierungspotenziale zu erkennen.

Knapp 12.000 SUDs

Zwischen dem 19. Dezember 2024 und dem 31. Oktober 2025 wurden insgesamt 11.816 Tickets beziehungsweise SUDs zur Abnahme bereitgestellt. In 2.790 Fällen haben unsere Kundinnen und Kunden Rückmeldung zur Servicequalität gegeben – das ergibt eine Feedbackquote von 23,61 Prozent. Für eine Online-Befragung, die permanent läuft, ist das ein guter Wert, den wir aber gerne noch steigern möchten. Die Kommentarquote von knapp 20 Prozent – exakt sind es 19,25 – ist für derartige Erhebungen im Rahmen des Üblichen. Viele Kundinnen und Kunden hinterlassen dabei einen Kommentar, obwohl sie es gar nicht müssten. Ebenfalls erfreulich: Die durchschnittliche Gesamtnote der Rückmeldungen liegt im gesamten bisherigen Erhebungszeitraum bei 4,68 und für den Monat Oktober sogar bei 4,75 von fünf Sternen.

Schnelligkeit ist gefragt

Schaut man sich die Clusterung der positiven Kundenkommentare etwas genauer an, tauchen hier die Begriffe „Schnelligkeit“, „Dank und Lob“ ohne Angabe eines speziellen Grundes, „Lösung“ und „Kommunikation“ am häufigsten auf. In den wenigen negativen Kundenkommentaren wird der Begriff „Schnelligkeit“ am häufigsten erwähnt, nämlich insgesamt 36-mal. Es ist leicht nachzuvollziehen, dass sich die Kundinnen und Kunden von uns eine möglichst schnelle Lösung erhoffen. Und selbstverständlich ist das auch unser eigenes Ziel. Angesichts einer Durchschnittsbewertung von knapp fünf Sternen gibt es aktuell erfreulicherweise kaum eine Notwendigkeit, aus den bisher vorliegenden Daten Maßnahmen im größeren Umfang abzuleiten. Doch erfährt jedes Entwicklungsbereich-Team die eigenen Werte und weiß insofern, wo es gegebenenfalls noch etwas zu verbessern geben könnte. Zu diesem Zweck werden die aus den Kundenfeedbacks erhobenen Daten monatlich aktualisiert – und auch den Kundinnen und Kunden in unterschiedlichen Veranstaltungen vorgestellt. Sollte es darüber hinaus zum Thema noch Fragen geben, können sie sich jederzeit beim Servicequalitätsmanagement melden.

Autorin: Birgit Siepen, Servicequalitätsmanagerin