



## Kundenbefragung 2025 - Zufriedenheit steigt deutlich

09.02.2026, Unternehmens-Blog



Die Online-Kundenbefragung vom November 2025 bei unseren Kunden im Kassenumfeld zeigt ein erfreulich positives Bild. In nahezu allen Themenfeldern steigen Zufriedenheits- und Zustimmungswerte im Vergleich zum Vorjahr teils signifikant - in vielen Fällen sogar zweistellig.

Auch unser zentraler Customer Satisfaction Index (CSI), der die Kundenzentrierung und unseren Servicegedanken abbildet, verbesserte sich um weitere fünf Prozentpunkte auf nun 76 %.

### Unsere Mitarbeitenden bleiben ein Highlight

Ein wesentlicher Treiber dieser positiven Entwicklung ist die hohe Wertschätzung für unsere Mitarbeitenden.

**95 %** loben die Freundlichkeit

**90 %** die Hilfsbereitschaft

**89 %** bewerten die Kompetenz positiv - ein Plus von 10 Punkten

In den offenen Antworten wurde besonders häufig der partnerschaftliche Umgang und die Kommunikation auf



Augenhöhe hervorgehoben. Auch die direkte Zusammenarbeit überzeugte mit **79 %** Zufriedenheit. Darüber hinaus sehen **71 %** die AOK Systems als ersten Ansprechpartner für Lösungen im GKV-Markt. Das Vertrauen in unser GKV-Know-how (**76 %**) und unsere IT-Expertise (**77 %**) bleibt hoch. Den Aspekt, dass die AOK Systems ihr Geschäft versteht, bejahen **69 %**. Wenn es um oscore® geht, so finden **71%**, dass die AOK Systems GmbH ein kompetenter Ansprechpartner für Prozessoptimierungen ist.

### **Kollaborationsorganisation: Transparenz ja, Effizienz noch ausbaufähig**

Die Einschätzungen zur Kollaborationsorganisation fallen weiterhin unterschiedlich aus. Zwar wird die Produktentwicklung als transparenter und partnerschaftlicher wahrgenommen, doch nicht alle Befragten sehen Verbesserungen bei Effizienz und Geschwindigkeit.

Die Präsenzveranstaltungen der AOK- und GKV-Boards kommen bei den Mitgliedern der Kollaborationsorganisation dagegen besonders gut an und werden in zahlreichen Äußerungen als Highlight des Jahres erwähnt.

Und auch andere Veranstaltungen wie die Informations-, Technologie- oder Prozesstage finden großen Anklang bei unseren Kunden.

### **Positive Entwicklung und Verbesserungspotenziale**

Zusammenfassend nehmen 61 % in den letzten 12 Monaten eine positive Entwicklung der AOK Systems wahr, das ist eine deutliche Verbesserung gegenüber dem Vorjahr. Besonders motivierend: Die ergriffenen Maßnahmen aufgrund des Kundenfeedbacks von 2024 werden vielfach positiv hervorgehoben, z.B. die Strategiedialoge und Projekthospitationen bei den Kassen.

Verbesserungspotenziale werden noch auf individueller Basis gesehen, z.B. beim Mehrwert der Informationen für die eigenen Aufgaben oder auch bei der Entlastung im Tagesgeschäft. Ein mit dem Management und Mitarbeitenden gemeinsam durchgeführter Workshop im Februar 2026 hat sich intensiv mit unterschiedlichen Handlungsfeldern befasst und erneut ein umfangreiches Maßnahmenpaket aufgesetzt, um die Kundenzufriedenheit noch weiter zu verbessern, z.B. rund um das Thema Dokumentation.

Alle Maßnahmen aus dem Vorjahr werden zudem konsequent fortgeführt und im Unternehmen verstetigt.

Wir bedanken uns bei unseren Kunden für die Teilnahme an der Befragung und das konstruktive Feedback, das für uns ein Ansporn ist, konsequent besser zu werden!

### **Ausblick: Auch unsere IT-Dienstleister wurden befragt**

2025 haben wir erneut unsere IT-Dienstleister zu ihrer Zufriedenheit befragt. Die Ergebnisse dieser Umfrage bereiten wir aktuell auf - und werden sie in Kürze ebenfalls hier im Unternehmensblog vorstellen.

Autorin: Eva Franz, Marketing Managerin bei der AOK Systems