

Starkes Vertrauen in die gemeinsame Zusammenarbeit

19.02.2026, Unternehmens-Blog



Im November 2025 haben wir neben unseren Kunden im Kassenumfeld auch unsere IT-Dienstleister zu verschieden Aspekten ihrer Zufriedenheit befragt. Eine der wichtigsten Erkenntnisse: Die Zusammenarbeit mit der AOK Systems wird von unseren Partnern überwiegend positiv bewertet und genießt ein hohes Maß an Vertrauen. Die Einschätzungen und Antworten unserer Partner, mit denen wir seit vielen Jahren vertrauensvoll zusammenarbeiten, geben uns zudem wertvolle Hinweise für Verbesserungsmaßnahmen.
Zwei Drittel der befragten IT-Dienstleister sind insgesamt zufrieden oder sehr zufrieden mit der AOK Systems (67 %). Die Werte zur Gesamtzufriedenheit liegen damit in etwa auf Branchenniveau. Die direkte Zusammenarbeit wurde sogar von beeindruckenden 87 % als positiv wahrgenommen. Ein weiteres erfreuliches Ergebnis ist das starke Vertrauen in unser GKV-Know-how: 84 % der IT-Dienstleister stimmen zu, dass sie sich auf unsere Expertise verlassen können. Auch unsere IT-Kompetenz wird mit 78 % Zustimmung sehr positiv bewertet

Mitarbeitende als Schlüssel zum Erfolg

AOK Systems GmbH | Kortrijker Str. 1 | 53177 Bonn | Tel: 0228 843 0 | Fax: 0228 843 1111 | aok-systems@sys.aok.de
Geschäftsführung: Georg Büttner | Vorsitzende des Aufsichtsrates: Dr. Carola Reimann
USt.-ID-Nr.: DE 1964 87 059 | Handelsregister: Bonn HRB 17142



Besonders stolz sind wir auf die Rückmeldungen zu unseren Mitarbeitenden: 96 % loben ihre Freundlichkeit, 93 % ihre Hilfsbereitschaft und auch die Fachkompetenz wird durchweg positiv eingeschätzt (89 %).
In den offenen Kommentaren wurde die Zusammenarbeit „auf Augenhöhe“ hervorgehoben – ein Kompliment, das zeigt, wie sehr unsere Teams zur Zufriedenheit beitragen und wie wichtig ihre Rolle für eine schnelle und konstruktive Problemlösung ist.
Die Mehrheit der Befragten (61–63 %) fühlt sich rechtzeitig, transparent und zielgruppengerecht informiert. Auch die Unterstützung durch bereitgestellte Informationen wird überwiegend positiv bewertet. Gleichzeitig wurde uns gespiegelt, dass es hier noch Verbesserungspotenzial gibt, das es auszuschöpfen gilt. Dem nehmen wir uns gerne an.
Zum Abschluss ein besonders motivierendes Ergebnis: 69 % der IT-Dienstleister sehen eine positive Entwicklung der AOK Systems in den letzten 12 Monaten. Das zeigt, dass wir auf dem richtigen Weg sind. Und es ist für uns ein Ansporn, die gute Zusammenarbeit weiter auszubauen.

Treiberanalyse: Stärken und Chancen

Zur Identifizierung von Handlungsfeldern haben wir über unser Marktforschungsinstitut eine Treiberanalyse durchführen lassen. Das Ergebnis für unsere IT-Dienstleister zeigt:

- Unser GKV-Know-how ist der wichtigste Treiber der Gesamtzufriedenheit – und gleichzeitig eine unserer größten Stärken.
- Auch unsere IT-Expertise zählt zu den Erfolgsfaktoren.

Gleichzeitig weist die Analyse Themengebiete mit hohem Impact auf die Kundenzufriedenheit auf, die wir aktiv angehen werden – z.B. rund um Transparenz und Rechtzeitigkeit bei den von uns bereitgestellten Informationen.

Reflexion der Ergebnisse in einem Workshop

In einem internen Workshop Anfang Februar 2026 haben wir die Ergebnisse gemeinsam mit dem Management und Mitarbeitenden reflektiert. So wurden z.B. die Themen Dokumentation und Information priorisiert und ein Maßnahmenpaket aufgesetzt, um deren Qualität und Nutzbarkeit weiter zu verbessern.

Fazit: Die Befragung 2025 zeigt ein starkes Fundament aus Vertrauen, Kompetenz und partnerschaftlicher Zusammenarbeit. Gleichzeitig nehmen wir die Hinweise unserer IT-Dienstleister sehr ernst und nutzen sie als Chance, Bewährtes auszubauen und unsere Services kontinuierlich zu verbessern, um gemeinsam unseren Kunden im Kassenumfeld optimale Dienstleistungen bieten zu können.

Autorin: Eva Franz, Marketing Managerin bei der AOK Systems