

Kundenzufriedenheit nach TÜV SÜD MS Standard

Prüfbericht zum Überwachungsaudit 2019



Management Service

TransferWise Ltd.

Standard: Kundenzufriedenheit
Geltungsbereich: Kundenzufriedenheit im Service

Unternehmen: TransferWise Ltd.
Straße / Postfach: Shoreditch High Street 6th Floor, The Tea Building 56
PLZ / Ort: GB - E1 6JJ London

Auftragsnummer: 707076356
Kundenbetreuer TÜV SÜD: Martha Schulz

Auditbeauftragter: Thomas Adamski
Kundenbefragung: Jul 19

Ergebnis: **X Anforderungen der Prüfgrundlage sind erfüllt**
Erstzertifizierung erfolgreich bestanden
Fortbestand der Gültigkeit empfohlen

Anforderungen der Prüfgrundlagen sind nicht erfüllt
Nachaudit erforderlich. Nachaudittermin am:

Freigabe Datum: 12.07.2019



TransferWise Ltd.

Kundenzufriedenheitsbefragung 2019

Auswertungsband

Juli 2019, V110

Übersicht Zertifizierungskriterien / Teil I

Rücklauf (Teilnehmer an der Erhebung):

1.980



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 8

erhobene Gesamtzufriedenheit:



Mittelwert: 1,51



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 9

berechnete Gesamtzufriedenheit:



Mittelwert: 1,57



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 10

Weiterempfehlungsquote:



Quote: 97,8%



Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 13

70% der Leistungsmerkmale besser als 2,20:



Anteil: 93%

Mehr Informationen finden Sie auf Seite: 12

Merkmale Mittelwert schlechter als 2,20		
Leistungsmerkmal	Merkmalsgruppe	MW
Lösung des zugrunde liegenden Problems	Beschwerdemanagement	4,33
Bearbeitungsdauer der Beschwerde	Beschwerdemanagement	3,51



Erläuterung: Kriterium erfüllt Abweichung

Übersicht Zertifizierungskriterien / Teil II

Verbesserungspotenziale		Nebenabweichungen		Abweichung	
Verbesserungspotenzial	Für Details siehe Seite:	Nebenabweichung	Für Details siehe Seite:	Abweichung	Für Details siehe Seite:
Informationsgehalt (Webseite)	79 ff.	Umgang mit deiner Beschwerde (Beschwerdemanagement)	79 ff.		
Übersichtlichkeit (TransferWise App)	79 ff.	Bearbeitungsdauer der Beschwerde (Beschwerdemanagement)	79 ff.		
Funktionsumfang (TransferWise App)	79 ff.	Lösung des zugrundeliegenden Problems (Beschwerdemanagement)	79 ff.		
Einfachheit der Nutzung (TransferWise App)	79 ff.				
Onlinehilfen während der Überweisung (Überweisung tätigen)	79 ff.				
Verständlichkeit der Beratung (Kundenservice / Telefon)	79 ff.				
Lösung deines Anliegens (Kundenservice / Telefon)	79 ff.				
Bearbeitungsdauer (Kundenservice / E-Mail)	79 ff.				
Verständlichkeit (Kundenservice / E-Mail)	79 ff.				
persönliche Ansprache (Kundenservice / E-Mail)	79 ff.				
Lösung deines Anliegens (Kundenservice / E-Mail)	79 ff.				
Atmosphäre des Live Chats (Kundenservice / Live Chat)	79 ff.				
Lösung deines Anliegens (Kundenservice / Live Chat)	79 ff.				
Fachkompetenz der Mitarbeiter (Kundenservice allgemein)	79 ff.				
Engagement der Mitarbeiter (Kundenservice allgemein)	79 ff.				
Umgang mit individuellen Wünschen (Kundenservice allgemein)	79 ff.				
Einhaltung von Versprechen / Zusagen (Kundenservice allgemein)	79 ff.				
Einzahlungsmöglichkeiten (Leistungen / Produkte)	79 ff.				

Gesamtanzahl: 18

Gesamtanzahl: 3

Gesamtanzahl: 0

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Erhebungsbeschreibung

Zielgruppe	Kunden von TransferWise aus den vergangenen 12 Monaten.
Gegenstand	Erhebung der Kundenzufriedenheit für die Zertifizierung nach TMS Standard Kundenzufriedenheit.
Methode	Online-Kundenbefragung
Rücklauf (Netto)	Gesamtrücklauf = 1.980
Erhebungszeitraum	Mai / Juni 2019

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
A	Rücklauf
B	Erhobene Gesamtzufriedenheit
C	Errechnete Gesamtzufriedenheit
D	70% der Merkmale besser als 2,20
E	Weiterempfehlung
F	Verbesserungspotentiale / Nebenabweichungen
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Zusammenfassung

Für eine erfolgreiche Zertifizierung ist die Einhaltung der folgenden fünf Anforderungen notwendig.

Mindestrücklauf (n= 651) erreicht	✓	Der erzielte Rücklauf beträgt:	1.980 Antworten
Für die erhobene und die berechnete Gesamt-zufriedenheit müssen mind. 2,20 im Mittel erreicht werden	✓	Die erhobene Gesamt-zufriedenheit liegt bei: Die berechnete Gesamt-zufriedenheit liegt bei:	1,51 1,57
Merkmale, die eine Bewertung schlechter als 3,5 erhalten führen zu einer Abweichung (3,75 bei Beschwerdemanagement)	(!)*	Anzahl der Merkmale, die zu einer Abweichung führen:	2
70% der abgefragten Leistungsmerkmale wurden mit mindestens 2,20 bewertet	✓	Von den abgefragten Leistungsmerkmalen wurden mindestens mit 2,20 bewertet:	93%
Die Weiterempfehlungsquote muss mindestens 70% betragen	✓	Die Weiterempfehlungsquote liegt bei:	97,8%

Anmerkung

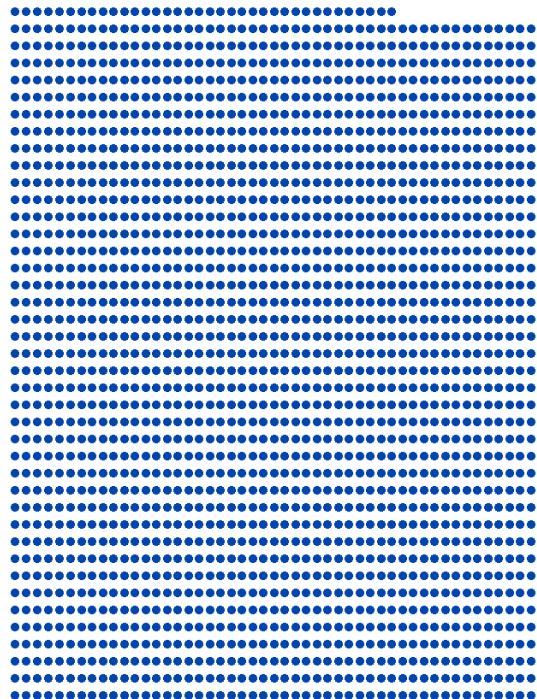
*In Folge der geringen Fallzahl werden die Abweichungen im Beschwerdemanagement zu Nebenabweichungen heruntergestuft.

A: Rücklauf

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Basis zur Bestimmung des erforderlichen Mindestrücklaufs sind gängige Anforderungen an eine repräsentative Erhebung. Je nach Unternehmen und Zielgruppen kann dieser Mindestrücklauf auch pro Kundengruppe / Segment gelten.

Nettostichprobe



Nettostichprobe:
n = 1.980

Mindestrücklauf:
n = 651



B: Erhobene Gesamtzufriedenheit

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die erhobene Gesamtzufriedenheit ist auf einer Skala von 1–5 besser als 2,20.

Alles in allem: Wie zufrieden bist du insgesamt mit TransferWise?

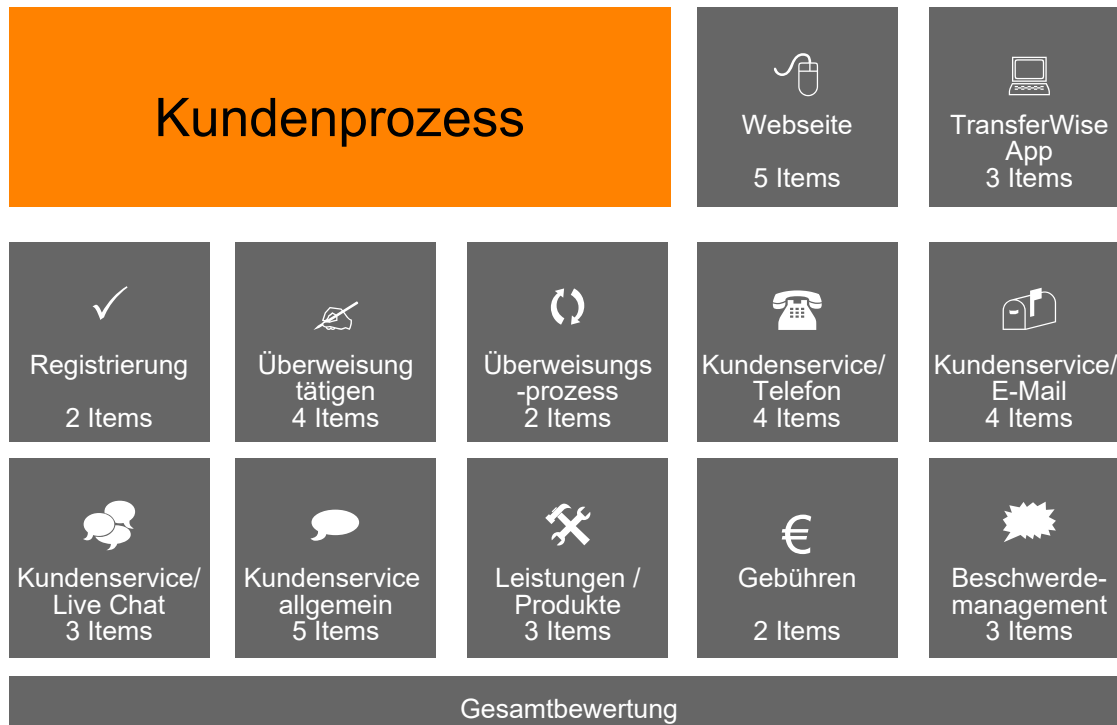
Item	Auf einer Zufriedenheitsskala von 0% bis 100%	Verteilung in Prozent					n	s	MW
		1	2	3	4	5			
Gesamtzufriedenheit	87,3	56	38	4	1	1	1.923	0,67	1,51

Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

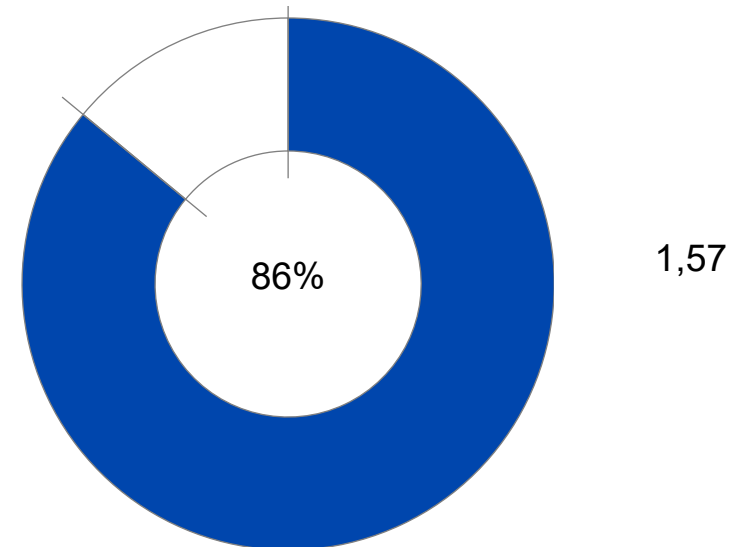
C: Kundenzufriedenheit berechnet

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die errechnete Gesamtzufriedenheit, die sich aus dem einfachen arithmetischen Mittel der Bewertungen aller Einzelkriterien ergibt, ist auf einer Skala von 1–5 besser als 2,20.



Anteil an max. Zufriedenheit Mittelwert TMS-Skala



D: Relevante Merkmale im Fragebogen

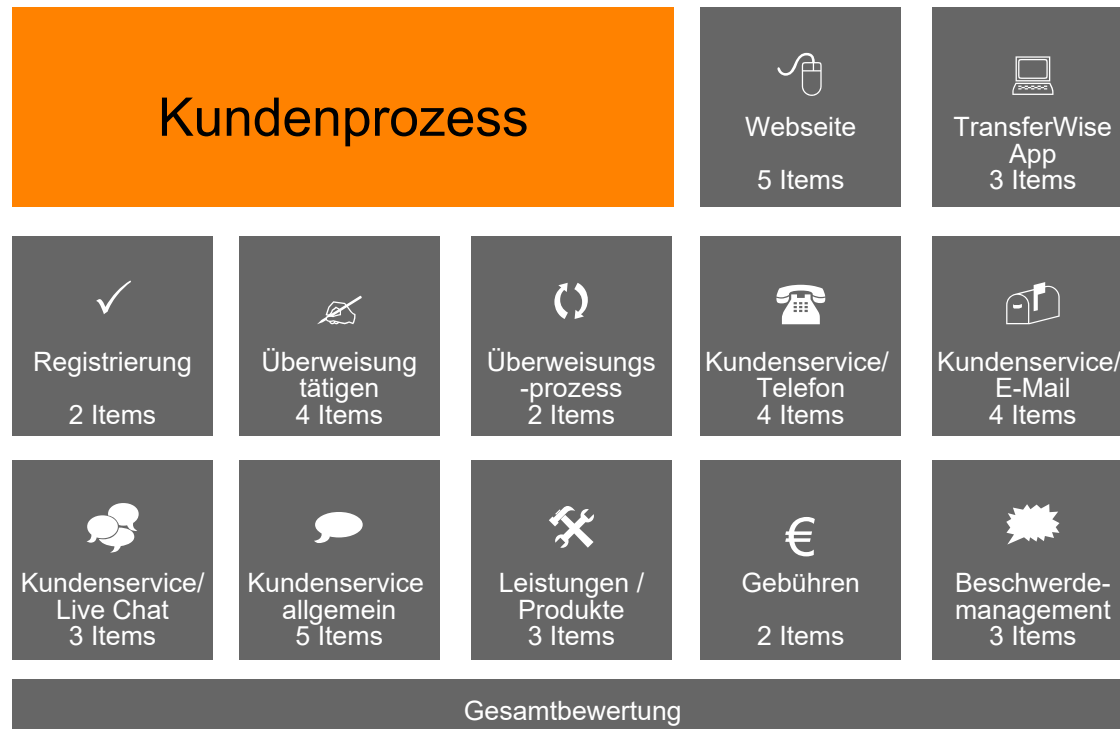
Die Beurteilung der Servicequalität orientiert sich am Kundenprozess.

Beschreibung der Anforderung

Gemäß dem TMS-Kriterienkatalog ist folgendes Kriterium zu erfüllen: „Die Kundenbefragung muss den gesamten Kundenerlebnisprozess umfassen. Einzelne Kundenprozesse wie z.B. After-Sales-Service oder Beschwerdemanagement können nicht ausgeklammert werden.“

Kundenerlebnisprozess

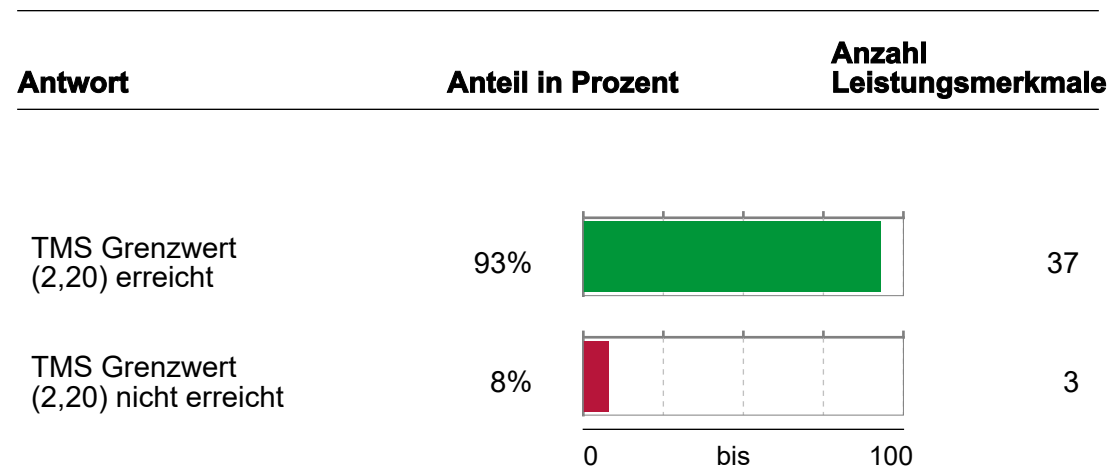
Der genutzte Fragebogen bildet den Kundenerlebnisprozess bei TransferWise ab. 40 Merkmale aus 12 Merkmalsgruppen wurden erhoben.



D: Anteil der Leistungsmerkmale, die dem TMS Grenzwert entsprechen

Beschreibung der Anforderung

Mindestens 70 Prozent aller abgefragten Leistungsmerkmale (ohne Gesamtbewertungen) müssen mindestens den Wert von 2,20 auf einer 5er-Skala (TMS-Skala) erreicht haben.

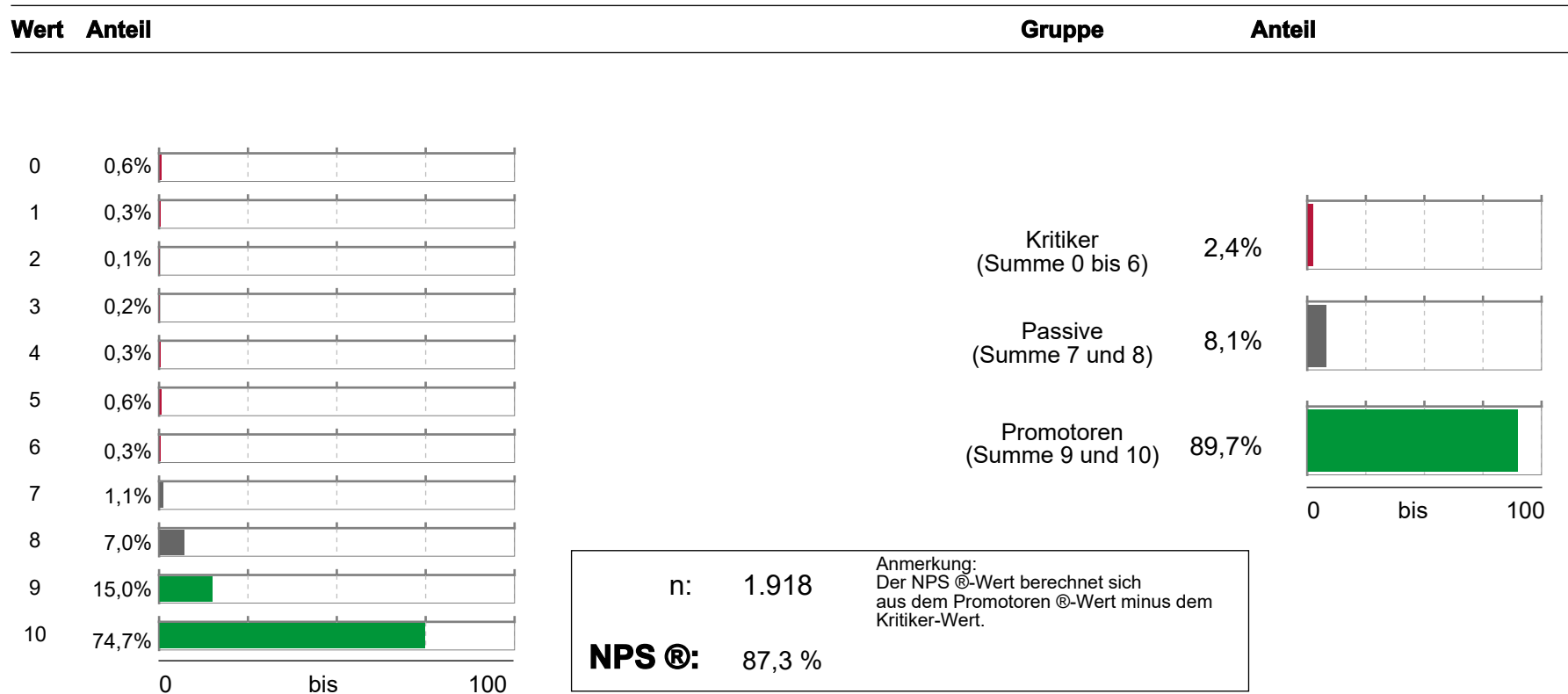


E: Weiterempfehlungsbereitschaft

Wie wahrscheinlich ist es, dass du TransferWise Freunden oder Kollegen weiterempfehlst?
(10 = "äußerst wahrscheinlich" bis 0 = "unwahrscheinlich")

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

Die Anzahl der Kritiker unter den Teilnehmern – gemäß Net Promoter ® Score – darf 30 % nicht übersteigen. Dabei ergibt sich der relative Anteil der Kritiker aus dem Anteil der Teilnehmer, die auf der elfstufigen Skala des Net Promoter ® Score die Werte 0 bis 6 wählen.



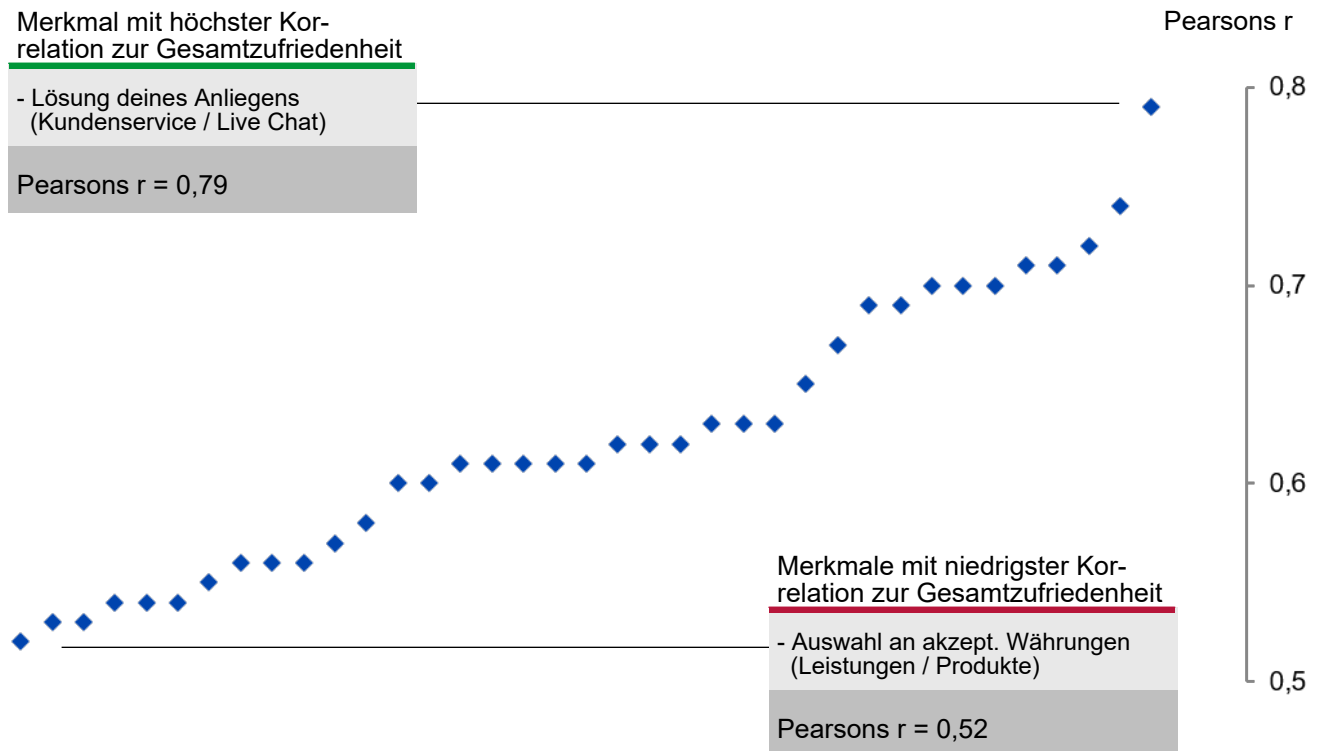
Legende:
n = Anzahl aller abgegebenen Bewertungen; Weiterempfehlungsbereitschaft von 0 = unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich; NPS ® = Net Promoter ® Score
Net Promoter ® Score ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc. Erläuterungen zum NPS ® finden Sie im Anhang.

F: Merkmale Korrelation zur Gesamtzufriedenheit

Hohe Korrelationen zur Gesamtzufriedenheit.

Messung der Korrelation zur Gesamtzufriedenheit

Die Punkte im Chart repräsentieren den Pearsons r (Korrelationskoeffizient) der zertifizierungsrelevanten Leistungsmerkmale in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit. Der Pearsons r misst den Zusammenhang zweier Variablen. Bei einem hohen Pearsons r (nahe 1,0) besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass die Variablen in einem direkten Zusammenhang stehen (nähere Erläuterungen zum Pearsons r finden Sie im Anhang). Es werden Korrelationswerte zwischen 0,52 und 0,79 erzielt. Alle Korrelationswerte liegen bei einem Pearsons r oberhalb von 0,5 (0,60 im Durchschnitt). Hohe Korrelationswerte betreffen z.B. die Lösungskompetenz im Kundenservice.



Korrelation mit Gesamtzufriedenheit (Übersicht)

Der Zusammenhang mit der Gesamtzufriedenheit wird durch den Korrelationswert "r" wiedergegeben. Die folgende Übersicht zeigt an, bei welchen Merkmalen die Stärke des Zusammenhangs unterdurchschnittlich, bzw. überdurchschnittlich ist (Durchschnitt = 0,60).

Grün = Überdurchschnittlich

Rot = Unterdurchschnittlich

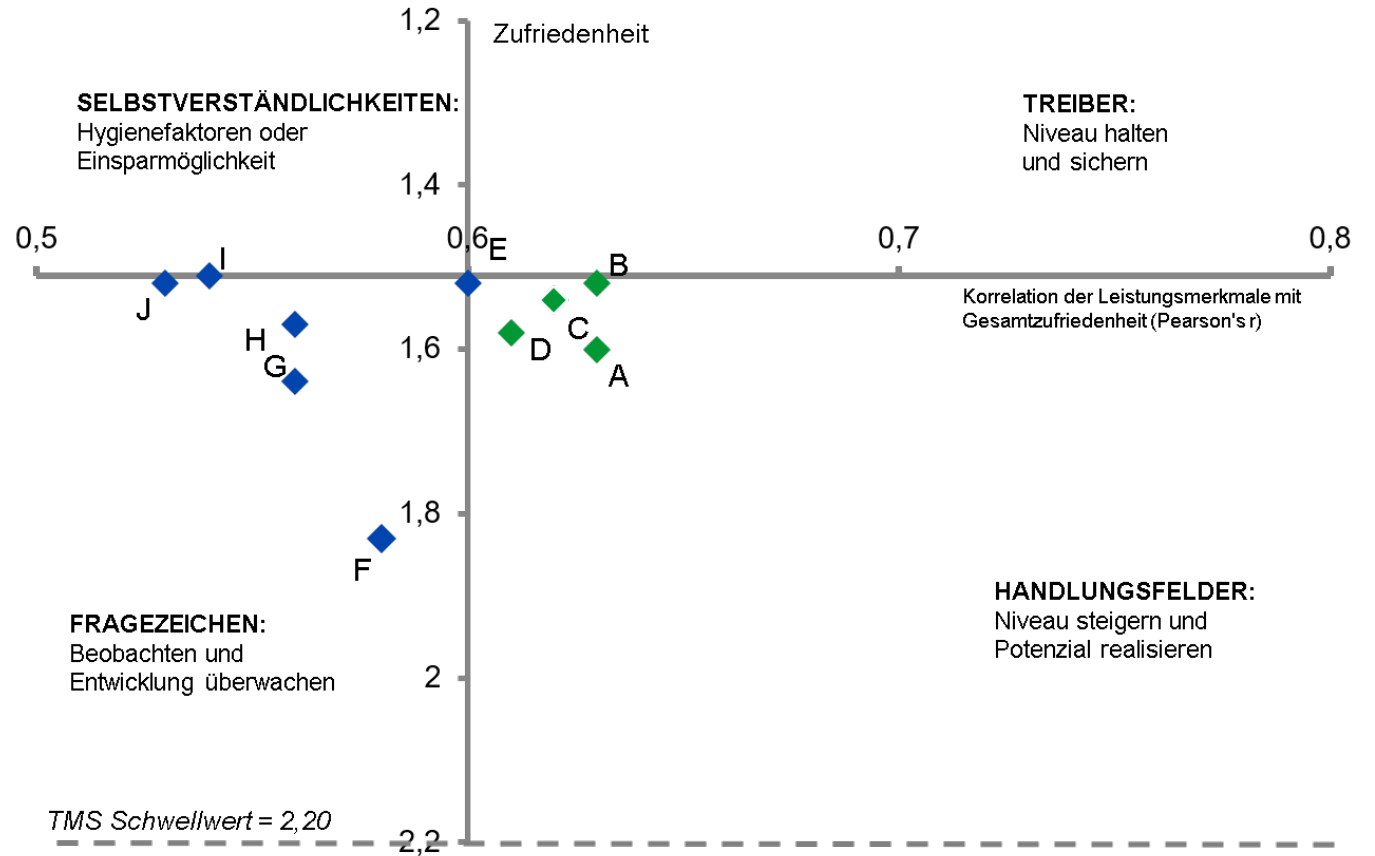
Merkmal	Merkmalsgruppe	r	Merkmal	Merkmalsgruppe	r
Übersichtlichkeit	Webseite	0,60	Gesprächsatmosphäre	Kundenservice / Telefon	0,53
Informationsgehalt	Webseite	0,63	Lösung deines Anliegens	Kundenservice / Telefon	0,72
Navigation	Webseite	0,56	Bearbeitungsdauer	Kundenservice / E-Mail	0,70
Online-Tools	Webseite	0,56	Verständlichkeit der Antwort	Kundenservice / E-Mail	0,71
Kontaktmöglichkeiten	Webseite	0,58	persönliche / individuelle Ansprache	Kundenservice / E-Mail	0,69
Übersichtlichkeit	TransferWise App	0,63	Lösung deines Anliegens	Kundenservice / E-Mail	0,71
Funktionsumfang	TransferWise App	0,61	Verständlichkeit der Beratung	Kundenservice / Live Chat	0,56
Einfachheit der Nutzung	TransferWise App	0,62	Atmosphäre	Kundenservice / Live Chat	0,70
Bedienerfreundlichkeit	Registrierung	0,54	Lösung deines Anliegens	Kundenservice / Live Chat	0,79
Dauer des Registrierungsprozesses	Registrierung	0,53	Freundlichkeit	Kundenservice allgemein	0,61
Übersichtlichkeit der Eingabeformulare	Überweisung tätigen	0,61	Fachkompetenz	Kundenservice allgemein	0,69
Bedienungsfreundlichkeit	Überweisung tätigen	0,62	Engagement	Kundenservice allgemein	0,65
Onlinehilfen während Überweisungsprozess	Überweisung tätigen	0,62	Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	0,70
Rückbestätigung der Angaben	Überweisung tätigen	0,60	Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	0,74
Informationen über Status	Überweisungsprozess	0,61	Einzahlungsmöglichkeiten	Leistungen / Produkte	0,61
Dauer des Geldtransfers	Überweisungsprozess	0,57	Auswahl an akzeptierten Währungen	Leistungen / Produkte	0,52
Erreichbarkeit	Kundenservice / Telefon	0,55	Zuverlässigkeit Überweisungsprozess	Leistungen / Produkte	0,63
Verständlichkeit der Beratung	Kundenservice / Telefon	0,67	Gebührenhöhe	Gebühren	0,54
			Transparenz	Gebühren	0,54

Anmerkung:
die Merkmalsgruppe Beschwerdemanagement ist nicht berücksichtigt.

F: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Webseite / TransferWise App / Registrierung

● Verbesserungspotential ● Nebenabweichung

- A Informationsgehalt (Webseite)
- B Übersichtlichkeit (TransferWise App)
- C Einfachheit der Nutzung (TransferWise App)
- D Funktionsumfang (TransferWise App)
- E Übersichtlichkeit (Webseite)
- F Kontaktmöglichkeiten (Webseite)
- G Navigation (Webseite)
- H Online-Tools (Webseite)
- I Bedienerfreundlichkeit (Registrierung)
- J Dauer des Registrierungsprozesses (Registrierung)



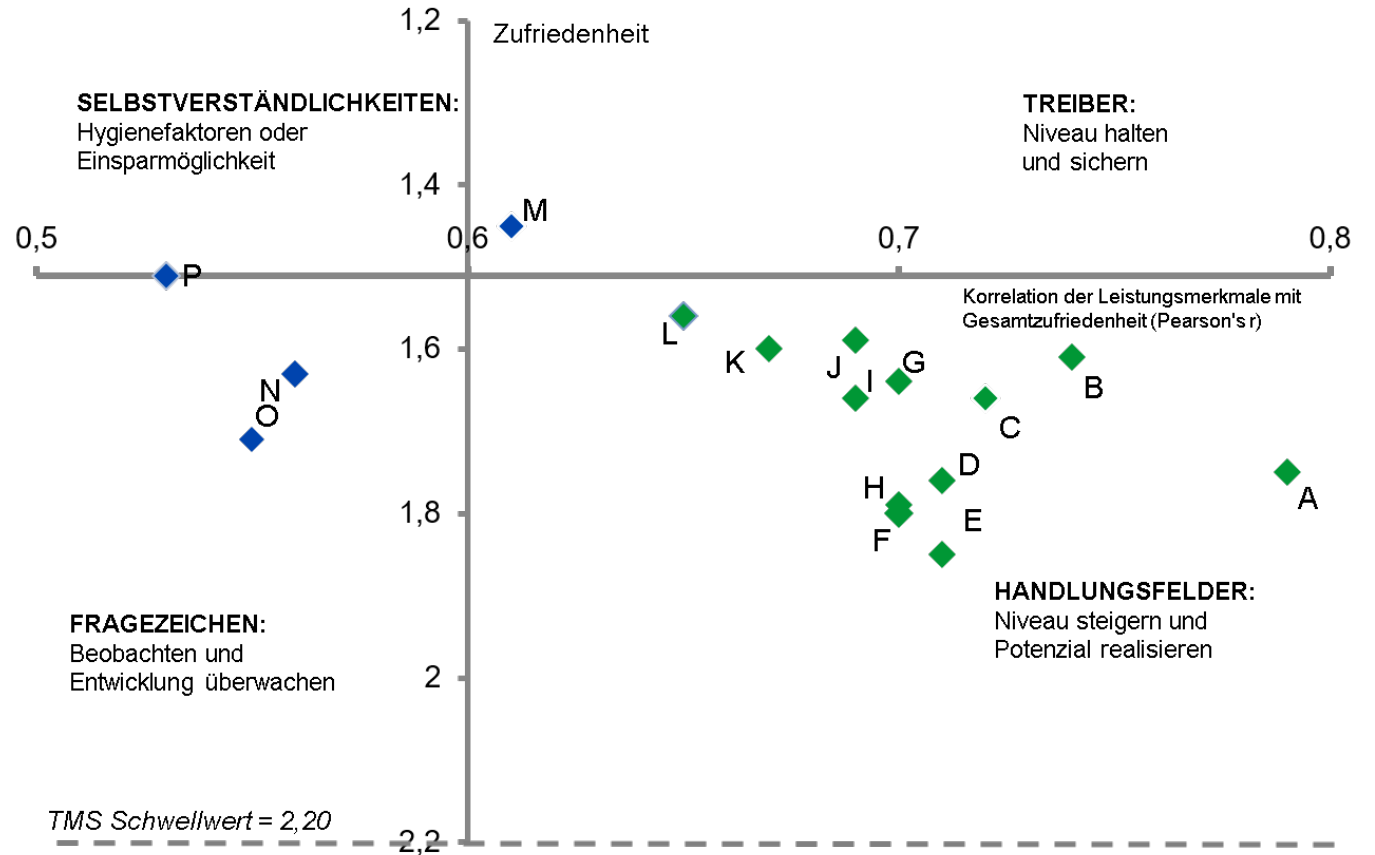
Legende:
 Pearson's r: siehe Anhang
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von
 „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

Anmerkung:
 siehe auch Teil 4 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

F: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Kundenservice

- Verbesserungspotential
- Nebenabweichung

- A Lösung deines Anliegen (Kundenservice / Live Chat)
- B Einhaltung Versp./Zusagen (Kundenservice allg.)
- C Lösung deines Anliegen (Kundenservice / Telefon)
- D Verständlichkeit (Kundenservice / E-Mail)
- E Lösung deines Anliegen (Kundenservice / E-Mail)
- F Bearbeitungsdauer (Kundenservice / E-Mail)
- G Atmosphäre (Kundenservice / Live Chat)
- H Umgang mit indiv. Wünschen (Kundenservice allg.)
- I pers./individuelle Ansprache (Kundenservice/E-Mail)
- J Fachkompetenz (Kundenservice allgemein)
- K Verständlichkeit (Kundenservice / Telefon)
- L Engagement (Kundenservice allgemein)
- M Freundlichkeit (Kundenservice allgemein)
- N Verständlichkeit (Kundenservice / Live Chat)
- O Erreichbarkeit (Kundenservice / Telefon)
- P Gesprächsatmosphäre (Kundenservice / Telefon)



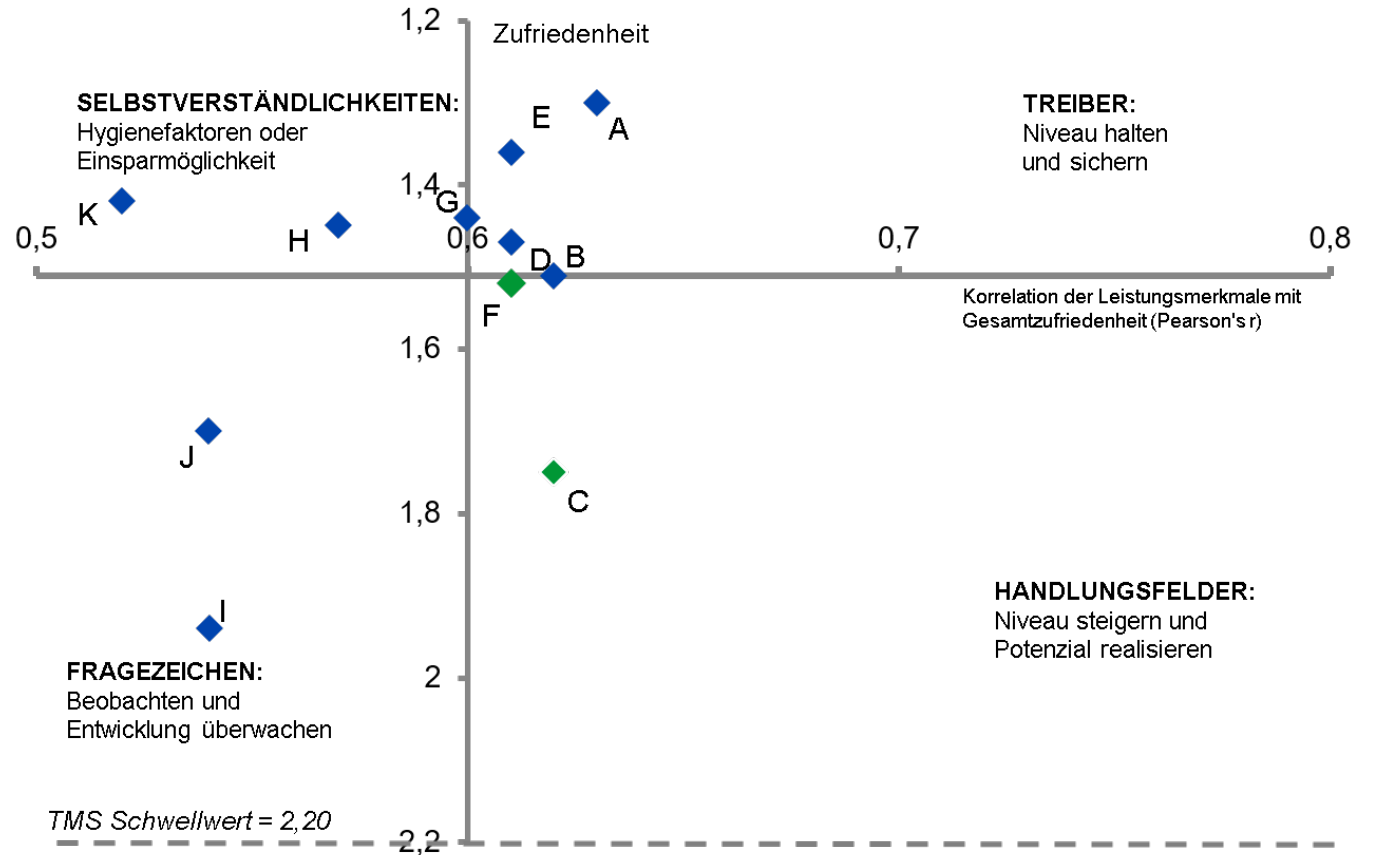
Legende:
 Pearson's r: siehe Anhang
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von
 „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

Anmerkung:
 siehe auch Teil 4 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

F: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - weitere Merkmalsgruppen

- Verbesserungspotential
- Nebenabweichung

- A Zuverlässigkeit Überweisung (Leistungen/Produkte)
- B Bedienungsfreundlichkeit (Überweisung tätigen)
- C Onlinehilfen (Überweisung tätigen)
- D Übersicht. Eingabeformulare (Überweisung tätigen)
- E Informationen über Status (Überweisungsprozess)
- F Einzahlungsmöglichkeiten (Leistungen/Produkte)
- G Rückbestätigung der Angaben (Überweisung tätigen)
- H Dauer des Geldtransfers (Überweisungsprozess)
- I Gebührenhöhe (Gebühren)
- J Nachvollziehbarkeit/Transparenz (Gebühren)
- K Auswahl an Währungen (Leistungen/Produkte)



Legende:
 Pearson's r: siehe Anhang
 Zufriedenheit: Bewertung auf einer Skala von
 „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“
 Schnittpunkt der Achsen: Mittelwert der erhobenen Gesamtzufriedenheit, (Mindestwert = 2,20) und Mittelwert aller Pearson's r

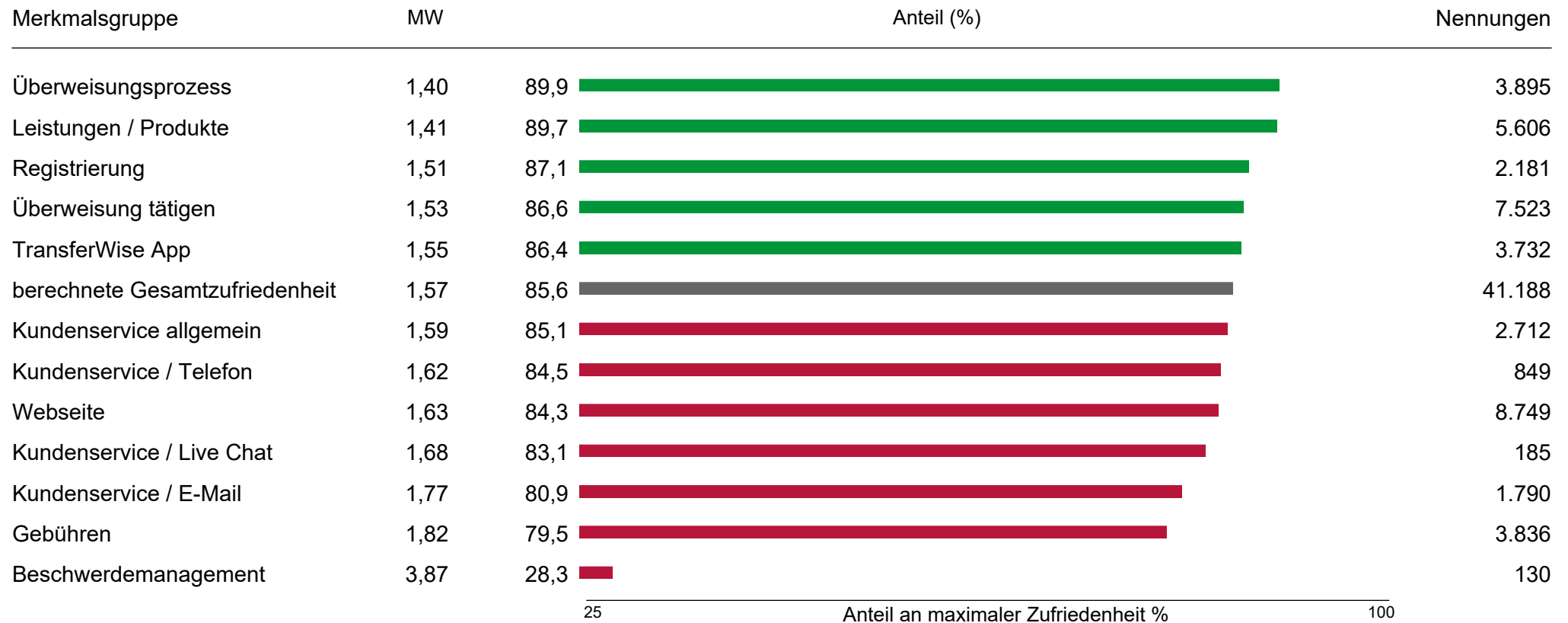
Anmerkung:
 siehe auch Teil 4 (Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen)

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Zufriedenheit nach Merkmalsgruppen

Merkmalsgruppen sortiert nach Anteil an der maximalen Zufriedenheit.



Legende:
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5;
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

■ besser als berechnete Gesamtzufriedenheit
 ■ schlechter als berechnete Gesamtzufriedenheit

Mittelwerte Leistungsmerkmale (Top / Bottom 5)

Top 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Zuverlässigkeit des Überweisungsprozesses	Leistungen / Produkte	1,30
Informationen über den Status der Überweisung	Überweisungsprozess	1,36
Auswahl an akzeptierten Währungen	Leistungen / Produkte	1,42
Rückbestätigung der Angaben	Überweisung tätigen	1,44
Dauer des Geldtransfers	Überweisungsprozess	1,45

Bottom 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Gebührenhöhe	Gebühren	1,94
Lösung deines Anliegens	Kundenservice / E-Mail	1,85
Kontaktmöglichkeiten	Webseite	1,82
Bearbeitungsdauer	Kundenservice / E-Mail	1,80
Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	1,78

Anmerkung:
* ohne Merkmalsgruppe Beschwerdemanagement

Lesebeispiel für die folgenden Charts

Übergeordnete Frage im Fragebogen.

Ihre Kunden haben pro Leistungsmerkmal (Item) die Zufriedenheit bewertet. Die Zufriedenheit wurde auf der Skala „1 = vollkommen zufrieden“ bis „5 = unzufrieden“ bewertet. Die Balken stellen die Verteilung der Zufriedenheitswerte dar, sodass Sie schnell einen optischen Eindruck über das Verhältnis der Angaben auf der Skala (Ausprägungen 1 bis 5) gewinnen können. In der Summe kann es in Folge von Rundungen zu Abweichungen vom 100%-Gesamtwert geben.

Mittelwerte der Bewertungen

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Leistungsmerkmalen der Webseite von TransferWise?

n steht für die Anzahl der gültigen Nennungen bzw. Bewertungen Ihrer Kunden zum jeweiligen Item.

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0% bis 100%	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Übersichtlichkeit	86,9	58	34	8	1	0	1.877	0,69	0,60	1,52

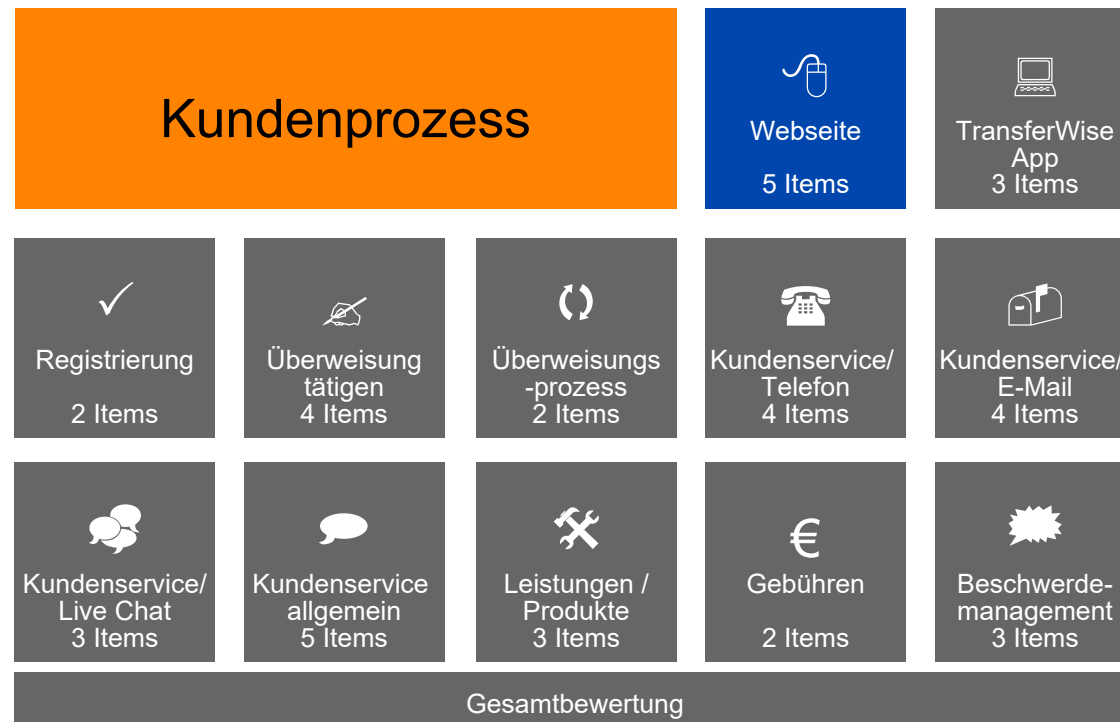
Aspekt, der im Fragebogen von Ihren Kunden zu bewerten war (Item).

Die Zufriedenheit wurde mittels einer 5er Skala von "1 = vollkommen zufrieden" bis "5 = unzufrieden" erhoben. Der Anteil an der max. Zufriedenheit wird aus dem Mittelwert der Zufriedenheit ermittelt z.B. maximale Zufriedenheit: MW: 1,0 = 100%; minimale Zufriedenheit: MW 5,00 = 0%. Der Balken stellt den Mittelwert graphisch dar. Mittelwerte mit nachgestelltem „!“ entsprechen einer max. Zufriedenheit geringer als 70%.

s steht für Standardabweichung. Die Standardabweichung ist ein Maß, um die Streuung der Angaben Ihrer Kunden um den berechneten Mittelwert darzustellen (siehe auch Anhang).

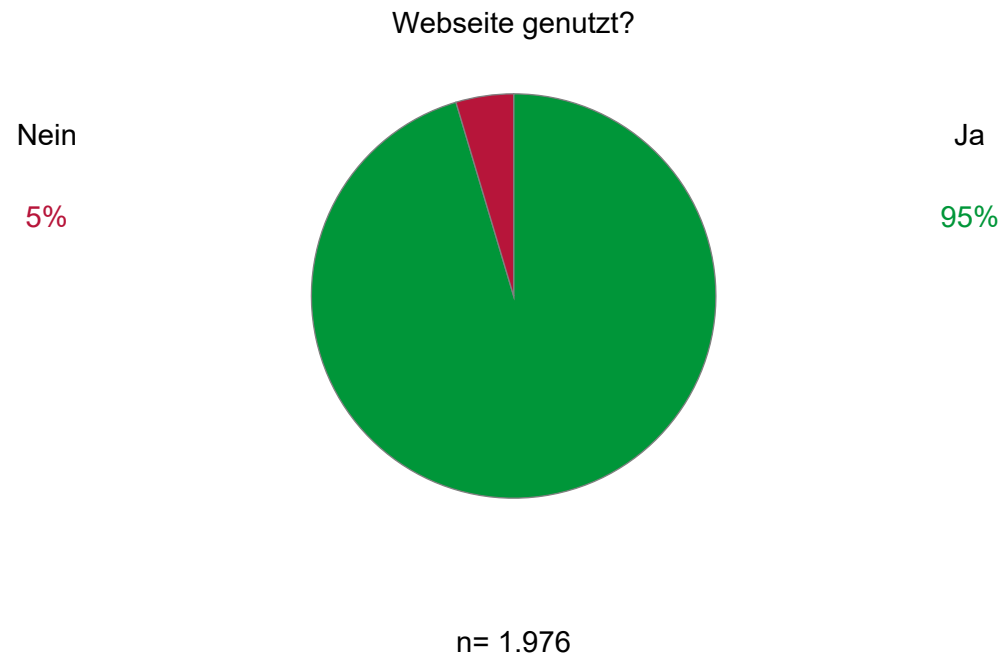
r steht für den Korrelationskoeffizient „r von Pearson“. Dieser ist ein Zusammenhangsmaß für das jeweilige Kriterium und die Gesamtzufriedenheit (siehe auch Anhang).

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Webseite

Hast du die Webseite von TransferWise in den letzten 12 Monaten besucht?



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Webseite

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen der Webseite von TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Übersichtlichkeit	86,9	58	34	8	1	0	1.877	0,69	0,60	1,52
Informationsgehalt	84,9	52	37	10	1	0	1.868	0,73	0,63	1,60
Navigation	84,0	51	36	12	1	0	1.873	0,75	0,56	1,64

Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

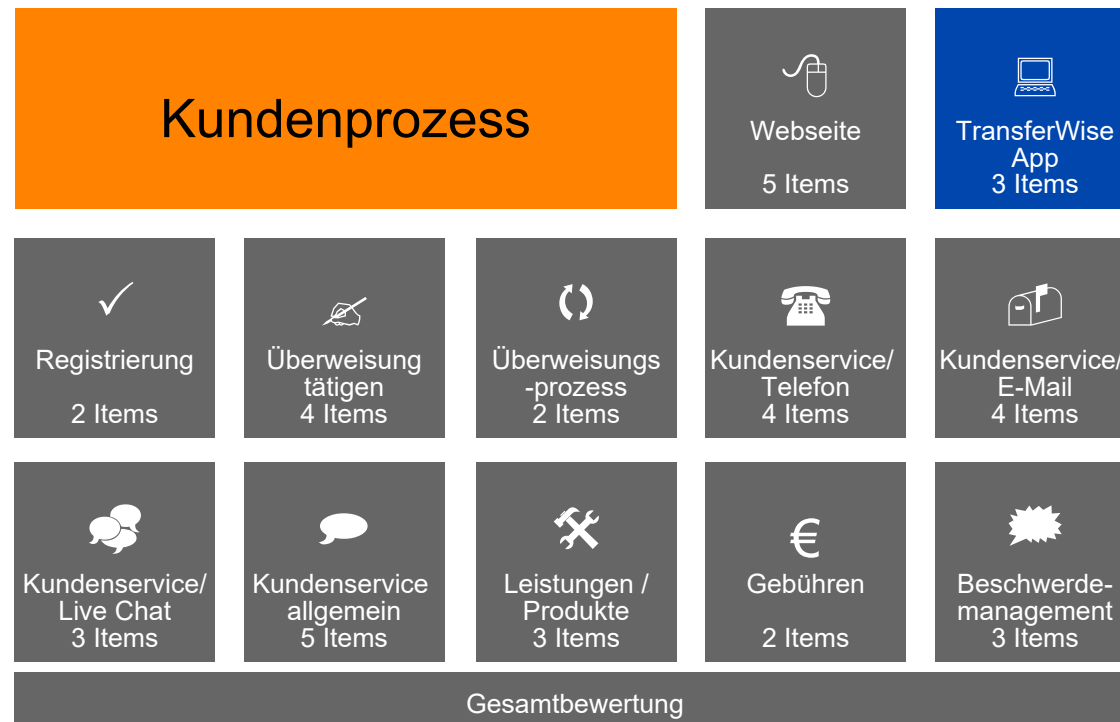
Webseite

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen der Webseite von TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Online-Tools (z.B. Währungsrechner, Kurs-Alarm, etc.)	85,7						1.643	0,71	0,56	1,57
Kontaktmöglichkeiten	79,4						1.488	0,90	0,58	1,83

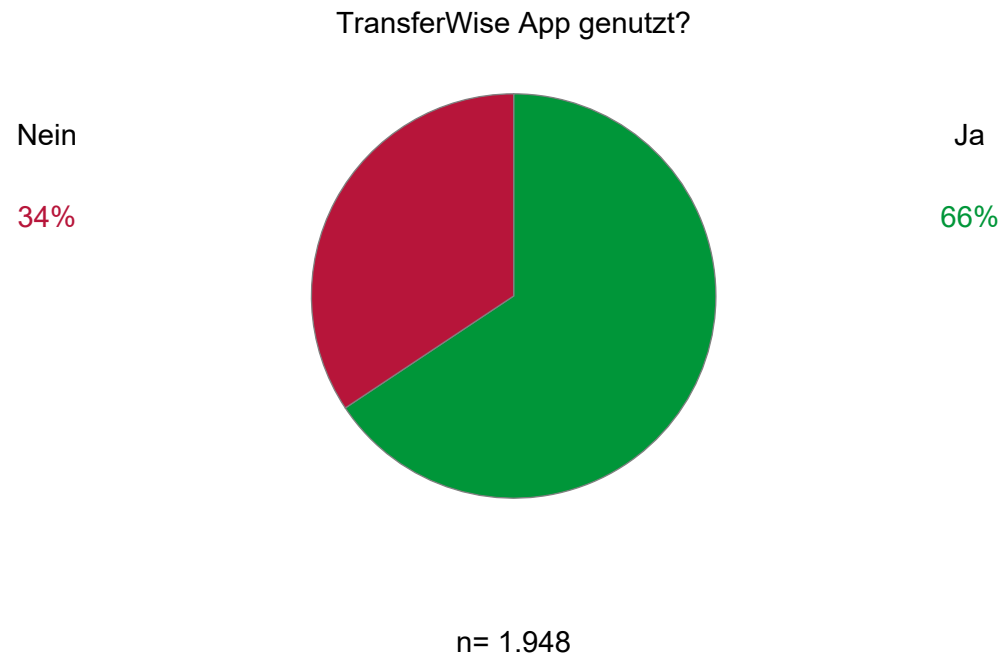
Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



TransferWise App

Hast du in den letzten 12 Monaten die TransferWise App genutzt?



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

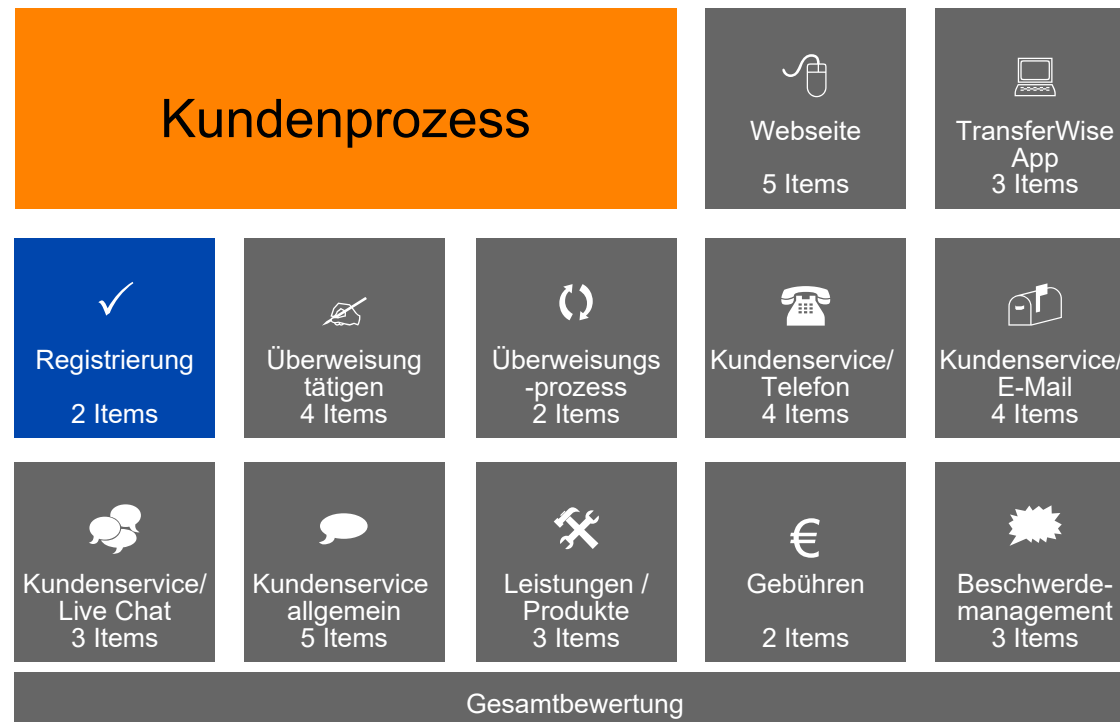
TransferWise App

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen der TransferWise App?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Übersichtlichkeit	87,0	59	31	8	1	0	1.245	0,71	0,63	1,52
Funktionsumfang	85,6	55	34	10	1	0	1.243	0,74	0,61	1,58
Einfachheit der Nutzung	86,6	60	29	10	1	0	1.244	0,76	0,62	1,54

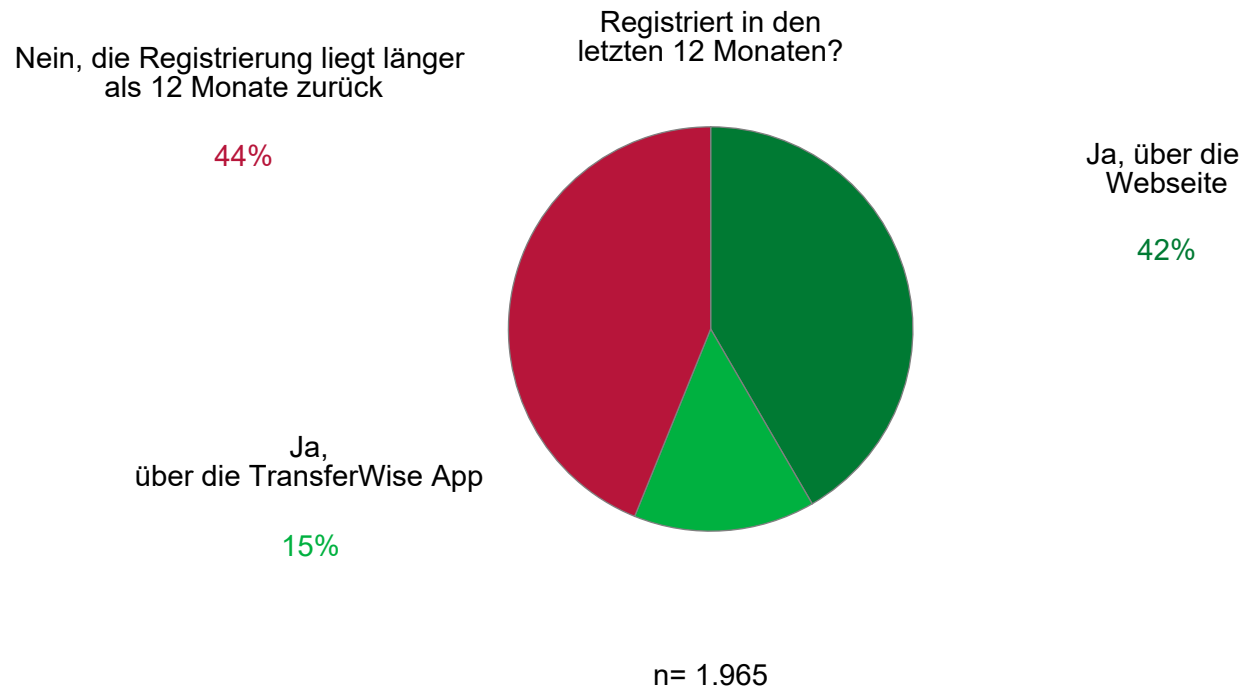
Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Registrierung

Hast du dich bei TransferWise in den letzten 12 Monaten registriert?



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Registrierung

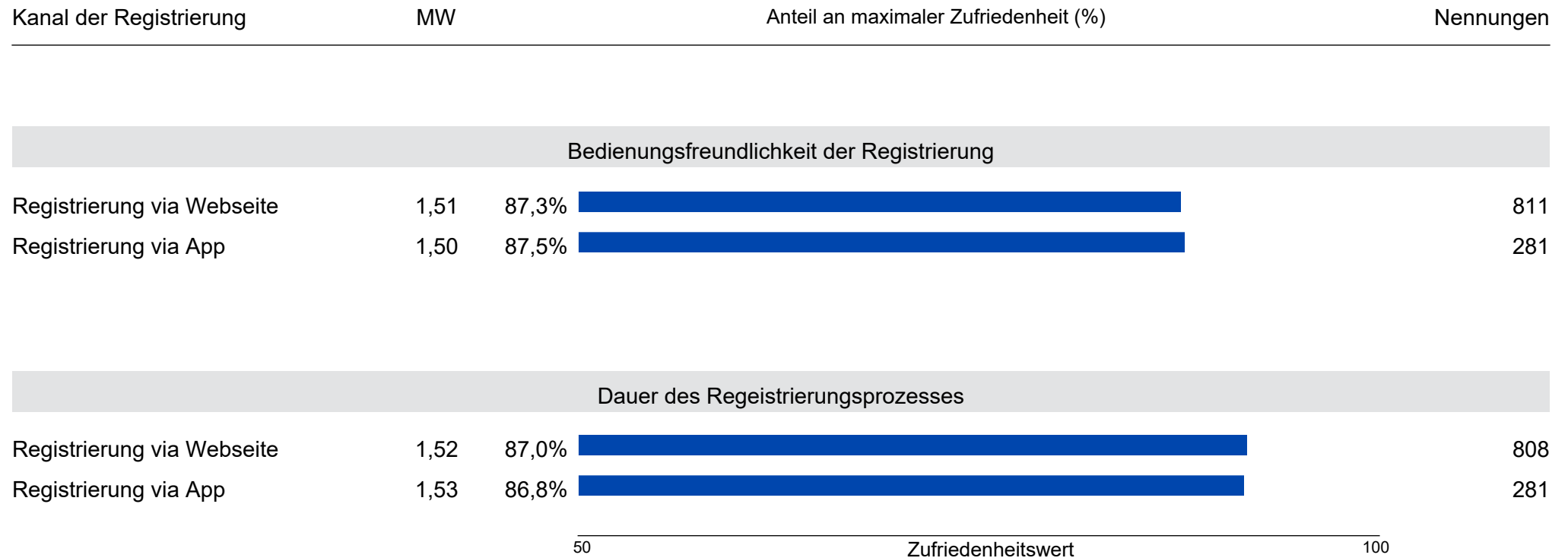
Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen der Registrierung bei TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Bedienungsfreundlichkeit der Registrierung	87,3	60	31	8	1	0	1.092	0,71	0,54	1,51
Dauer des Registrierungsprozesses	87,0	59	32	8	1	0	1.089	0,71	0,53	1,52

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Registrierung nach Kanal der Registrierung

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen der Registrierung bei TransferWise?



Legende:
 MW: Mittelwert
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Überweisung tätigen

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen zu deiner Überweisung?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Übersichtlichkeit der Eingabeformulare	88,2	63	29	7	1	0	1.962	0,70	0,61	1,47
Bedienungsfreundlichkeit	87,3	60	31	7	1	0	1.967	0,71	0,62	1,51

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Überweisung tätigen

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen zu deiner Überweisung?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Onlinehilfen (z.B. FAQ, Hilfstexte, Erläuterungsvideo, etc.) während des Überweisungsprozesses	81,3	46	36	14	3	1	1.657	0,84	0,62	1,75
Rückbestätigung deiner Angaben	89,0	65	27	6	1	0	1.937	0,69	0,60	1,44

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Überweisungsprozess

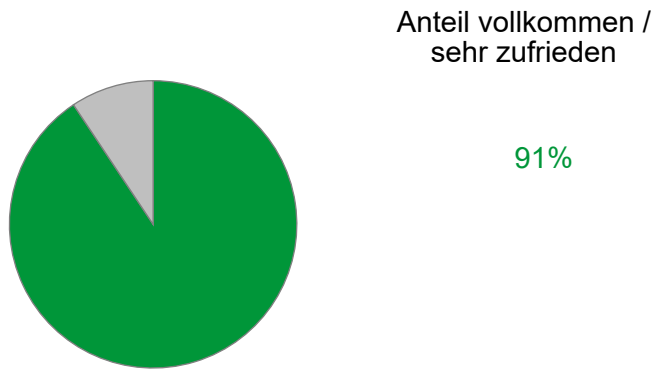
Wie zufrieden bist du mit dem Überweisungsprozess bei TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Informationen über den Status der Überweisung	91,1	73	20	5	1	1	1.949	0,68	0,61	1,36
Dauer des Geldtransfers	88,8	67	24	8	1	1	1.946	0,74	0,57	1,45

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Überweisungsprozess

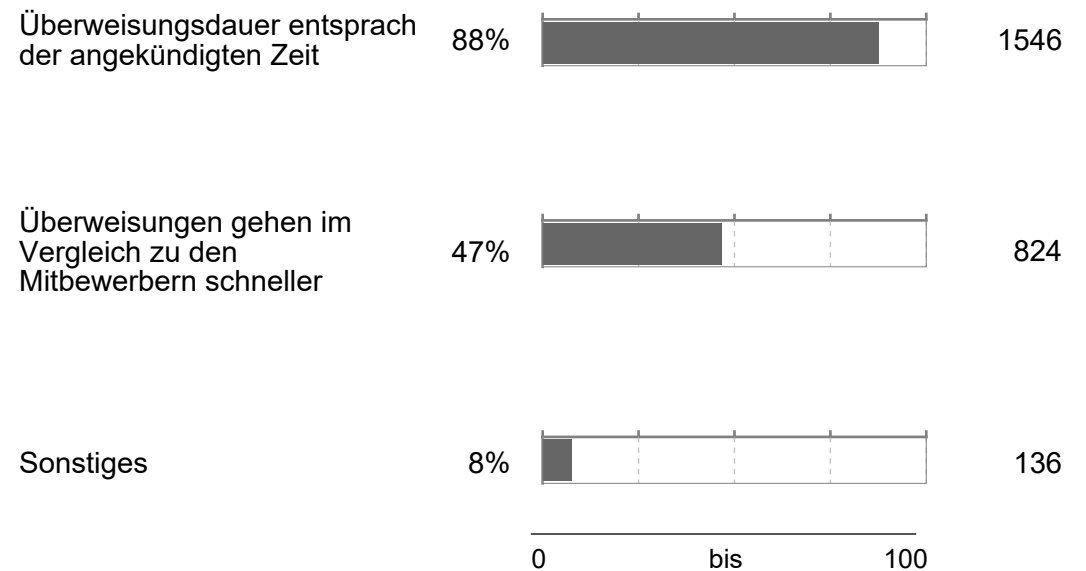
Teilnehmer, die mit der Dauer des Geldtransfers vollkommen zufrieden oder sehr zufrieden sind:



Nennungen für "Sonstiges"	Anzahl
schnell / schneller als angekündigt	55
niedrige Gebühren / Kosten	39
Lob allgemein	19
Transparenz	15
einfach / bequem	11
Kritik allgemein	6
Aktualität der Wechselkurse	3
Sonstiges	9

Was hat dir bezüglich der Dauer des Geldtransfers gefallen?

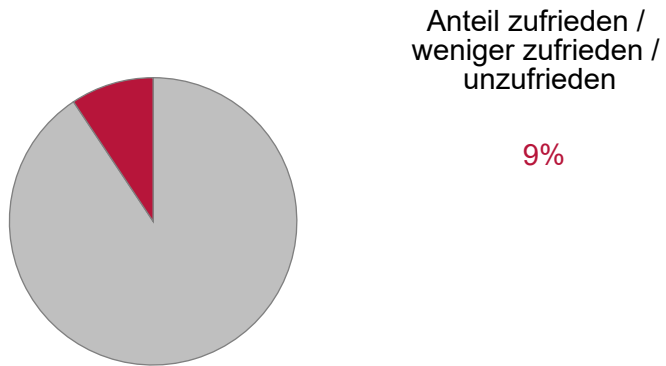
Nennungen



Hinweis: Mehrfachnennungen möglich; Freitexte können auch mehr als eine Nennungen beinhalten.

Überweisungsprozess

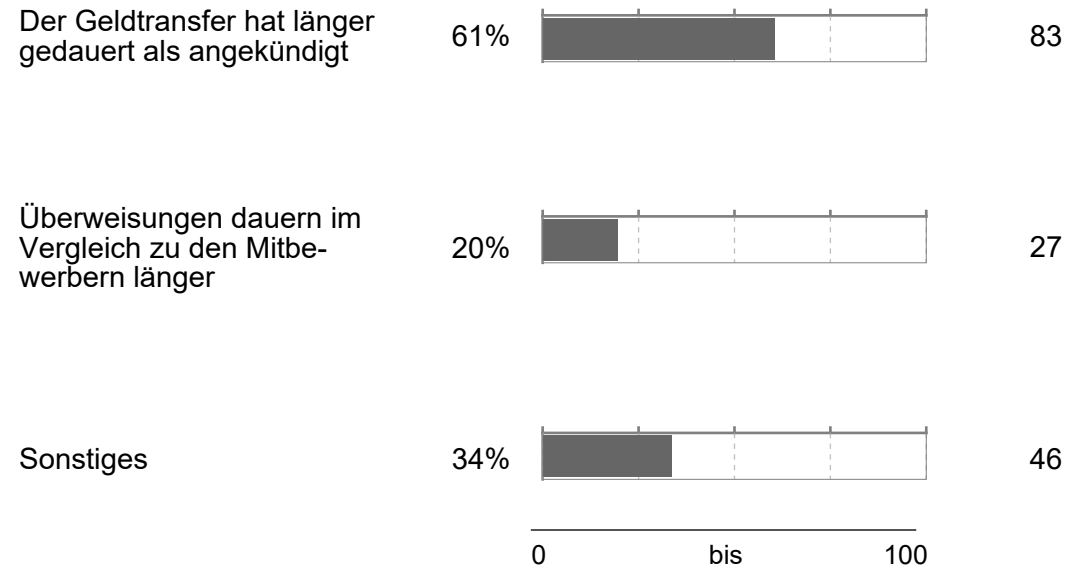
Teilnehmer, die mit der Dauer des Geldtransfers zufrieden, weniger zufrieden oder unzufrieden sind:



Nennungen für "Sonstiges"	Anzahl
könnte schneller gehen (allgemein)	17
zu kompliziert / funktioniert nicht	12
Überweisungsdauer zu unterschiedlich	6
Informationen zu Überweisungen nicht ausreichend	2
Überweisungen in bestimmte Länder dauern zu lange	2
alles ok!	2
Kosten	2
Sonstiges	4

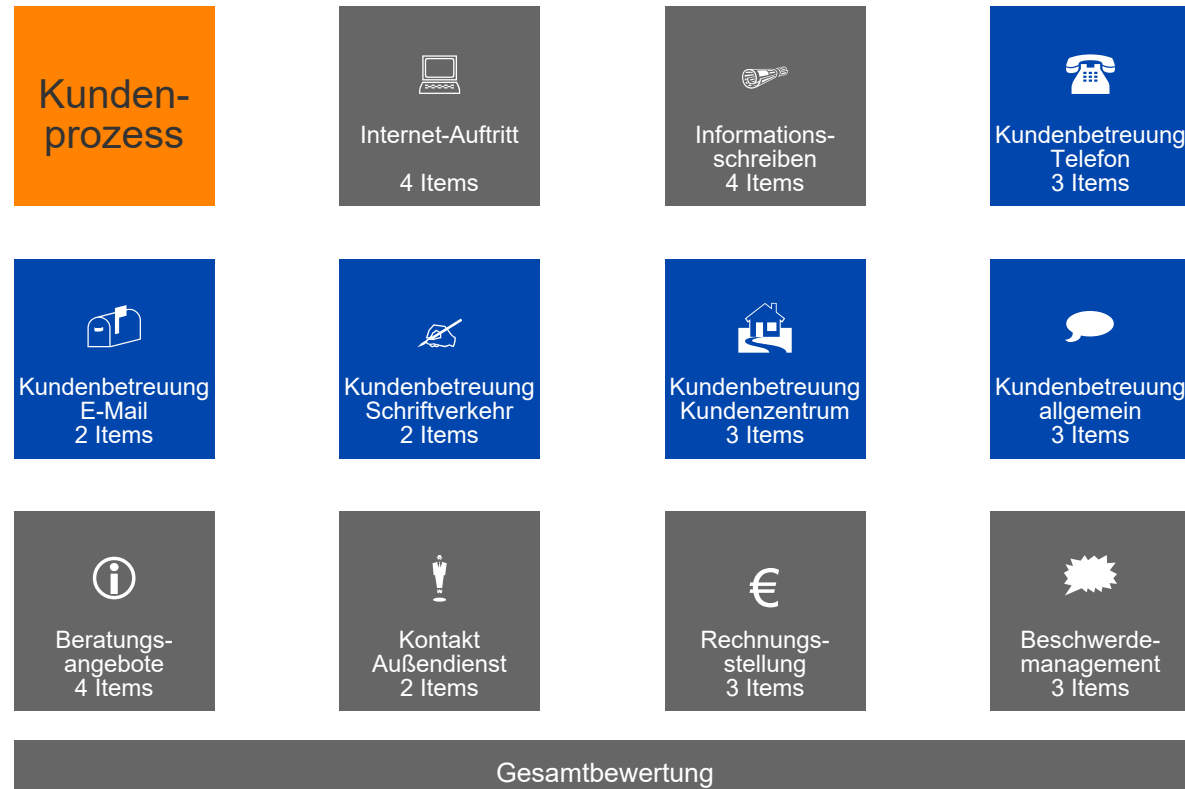
Was ist dir bezüglich der Dauer des Geldtransfers negativ aufgefallen?

Nennungen



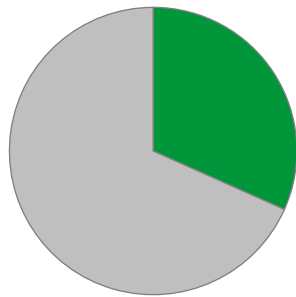
Hinweis: Mehrfachnennungen möglich; Freitexte können auch mehr als eine Nennungen beinhalten.

Übersicht



Kundenservice

Teilnehmer mit Kontakt zum Kundenservice:

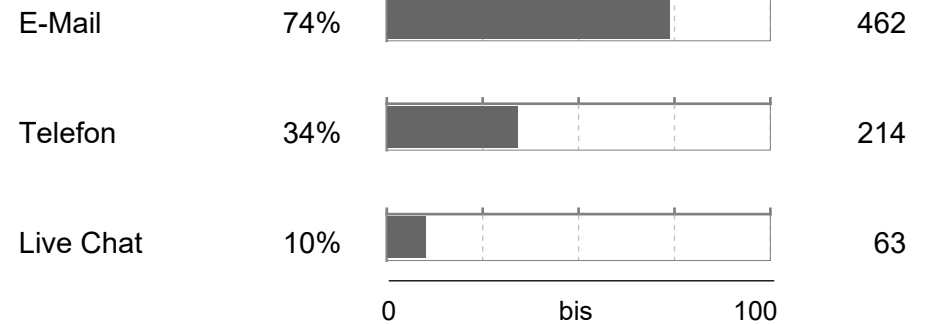


Teilnehmer mit Angaben zum Kundenservice

32%

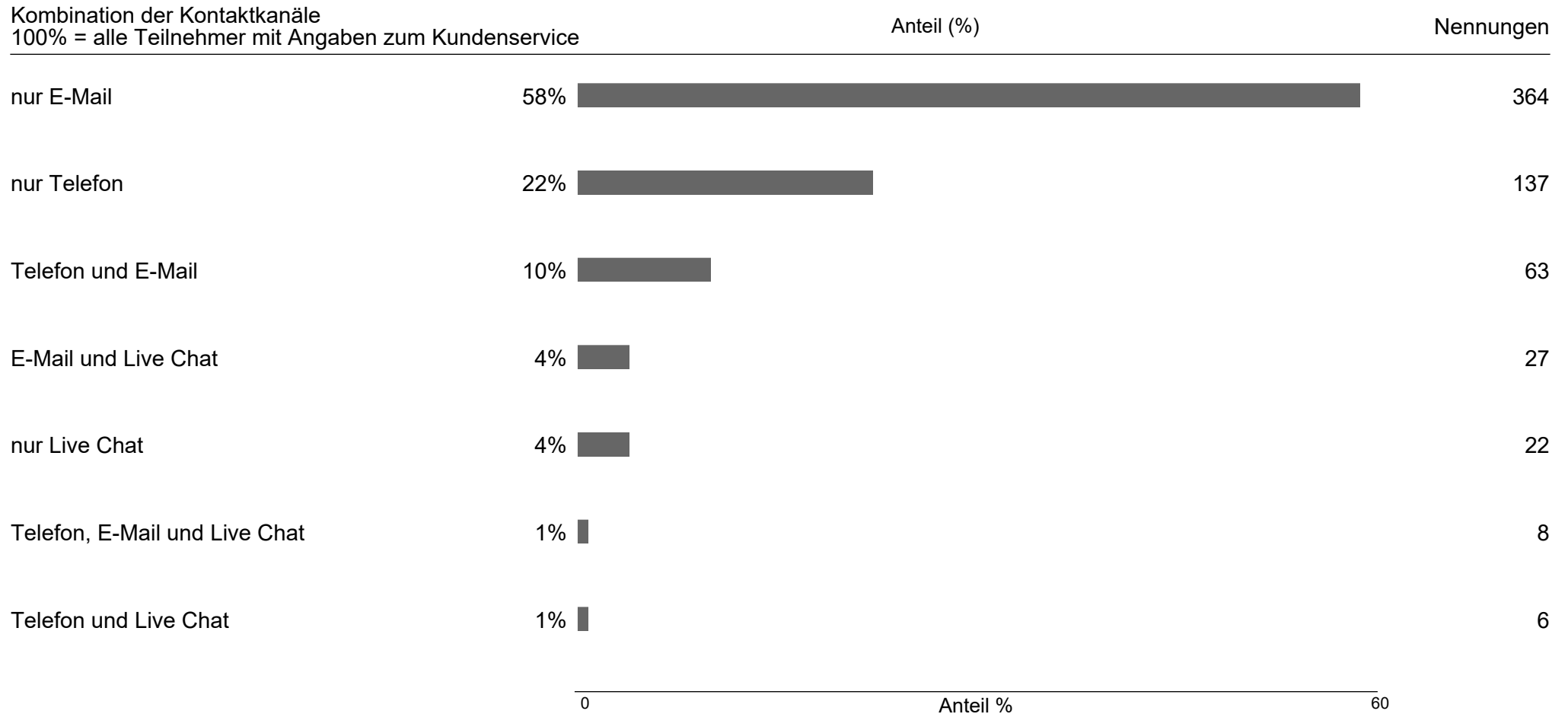
Teilnehmer mit Kontakt zum Kundenservice nutzen folgende Kontaktkanäle:

Nennungen

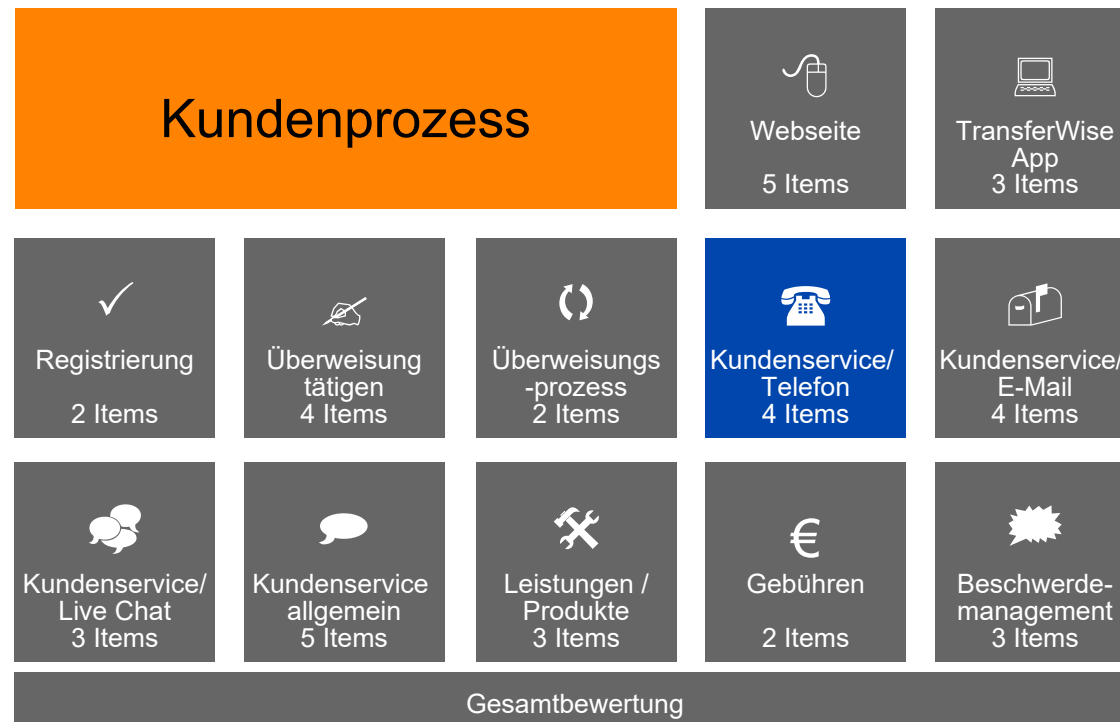


Hinweis:
Mehrfachnennungen möglich

Anteil Teilnehmer nach Kombination genutzter Kontaktkanäle



Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice / Telefon

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen des Kundenservice via Telefon?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Erreichbarkeit	82,2	52	30	14	3	1	212	0,91	0,55	1,71
Verständlichkeit der Beratung	84,9	58	30	8	3	1	212	0,85	0,67	1,60

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

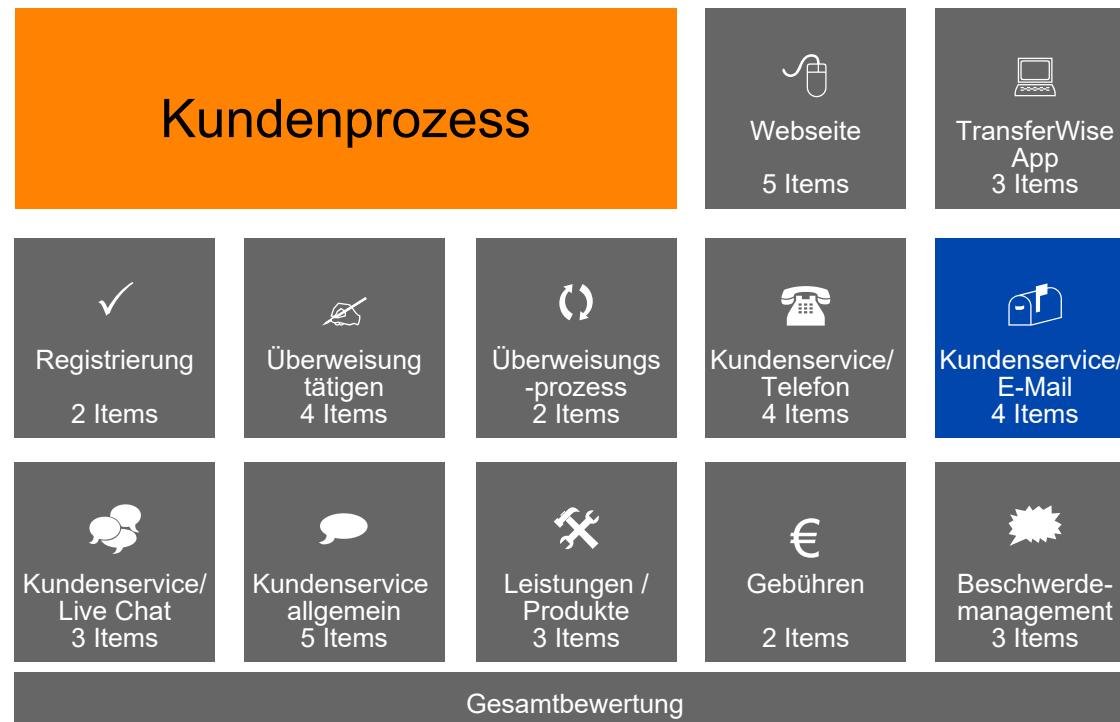
Kundenservice / Telefon

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen des Kundenservice via Telefon?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Gesprächsatmosphäre	87,2	60	29	10	0	0	212	0,70	0,53	1,51
Lösung deines Anliegens	83,6	62	21	9	5	3	213	1,03	0,72	1,66

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice / E-Mail

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen des Kundenservice via E-Mail?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Bearbeitungsdauer	80,1	50	29	15	5	2	458	0,97	0,70	1,80
Verständlichkeit der Antwort	81,0	51	31	13	2	3	455	0,98	0,71	1,76

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

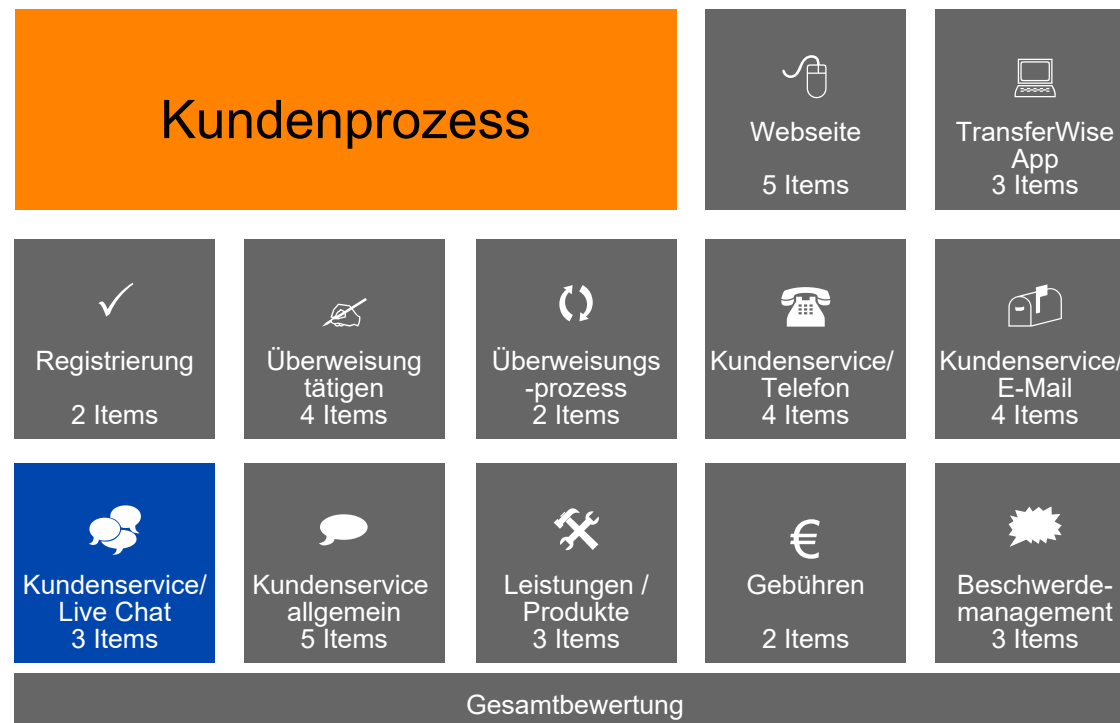
Kundenservice / E-Mail

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen des Kundenservice via E-Mail?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
persönliche / individuelle Ansprache	83,6						435	0,83	0,69	1,66
Lösung deines Anliegens	78,9						442	1,12	0,71	1,85

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice / Live Chat

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen des Kundenservice via Live Chat?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Verständlichkeit der Beratung	84,3	57	25	14	3	0	63	0,85	0,56	1,63
Atmosphäre während des Live Chats	84,0	59	25	11	3	2	61	0,93	0,70	1,64
Lösung deines Anliegen	81,1	59	21	10	5	5	61	1,14	0,79	1,75

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Kundenservice allgemein

Wie zufrieden bist du mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen des Kundenservice bei TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Freundlichkeit der Mitarbeiter	88,7			580	0,69	0,61	1,45			
Fachkompetenz der Mitarbeiter	85,2			571	0,81	0,69	1,59			
Engagement der Mitarbeiter	86,0			562	0,81	0,65	1,56			

Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Kundenservice allgemein

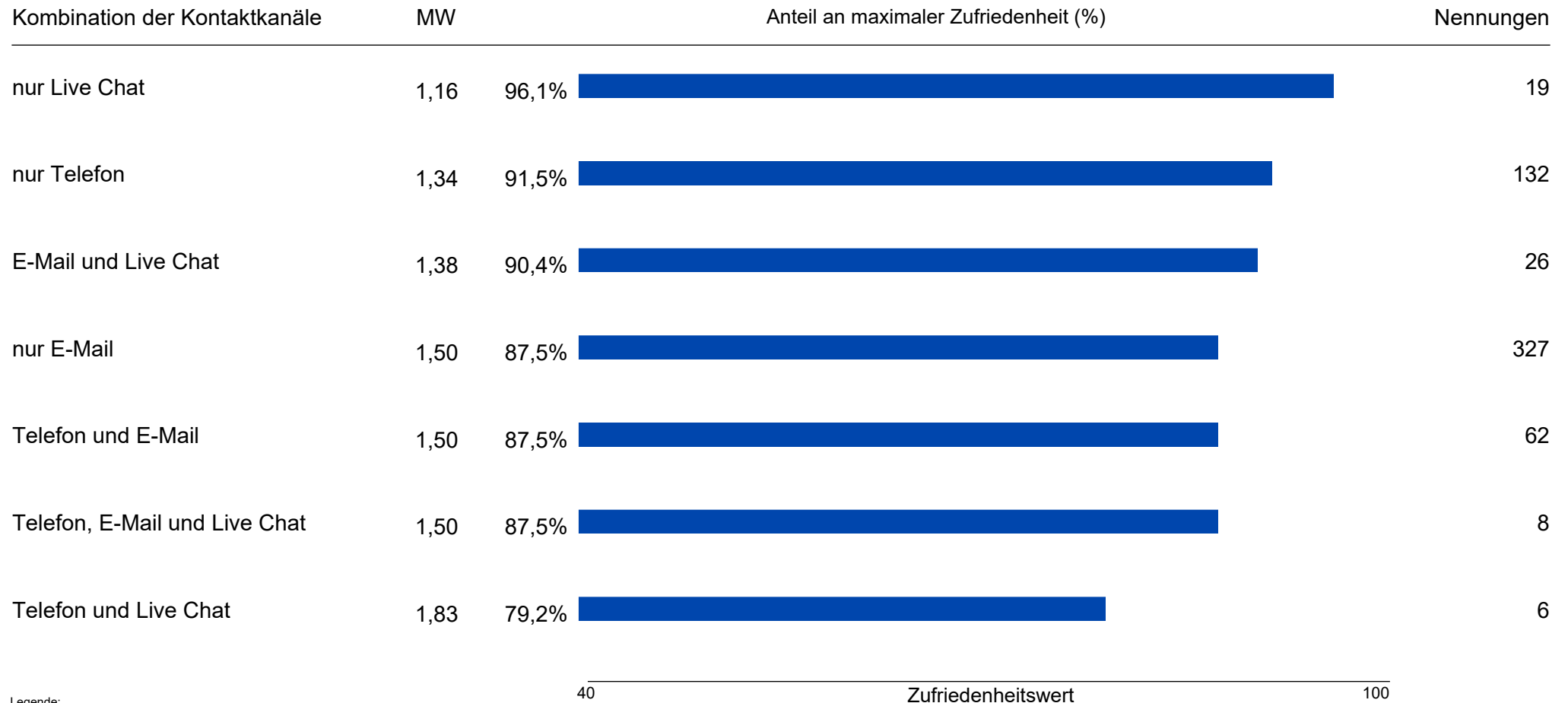
Wie zufrieden bist du mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen des Kundenservice bei TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Umgang mit individuellen Wünschen	80,4	51	30	12	3	3	488	1,02	0,70	1,79
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	84,7	59	27	10	2	2	511	0,89	0,74	1,61

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Kombination der Kontaktkanäle - Freundlichkeit

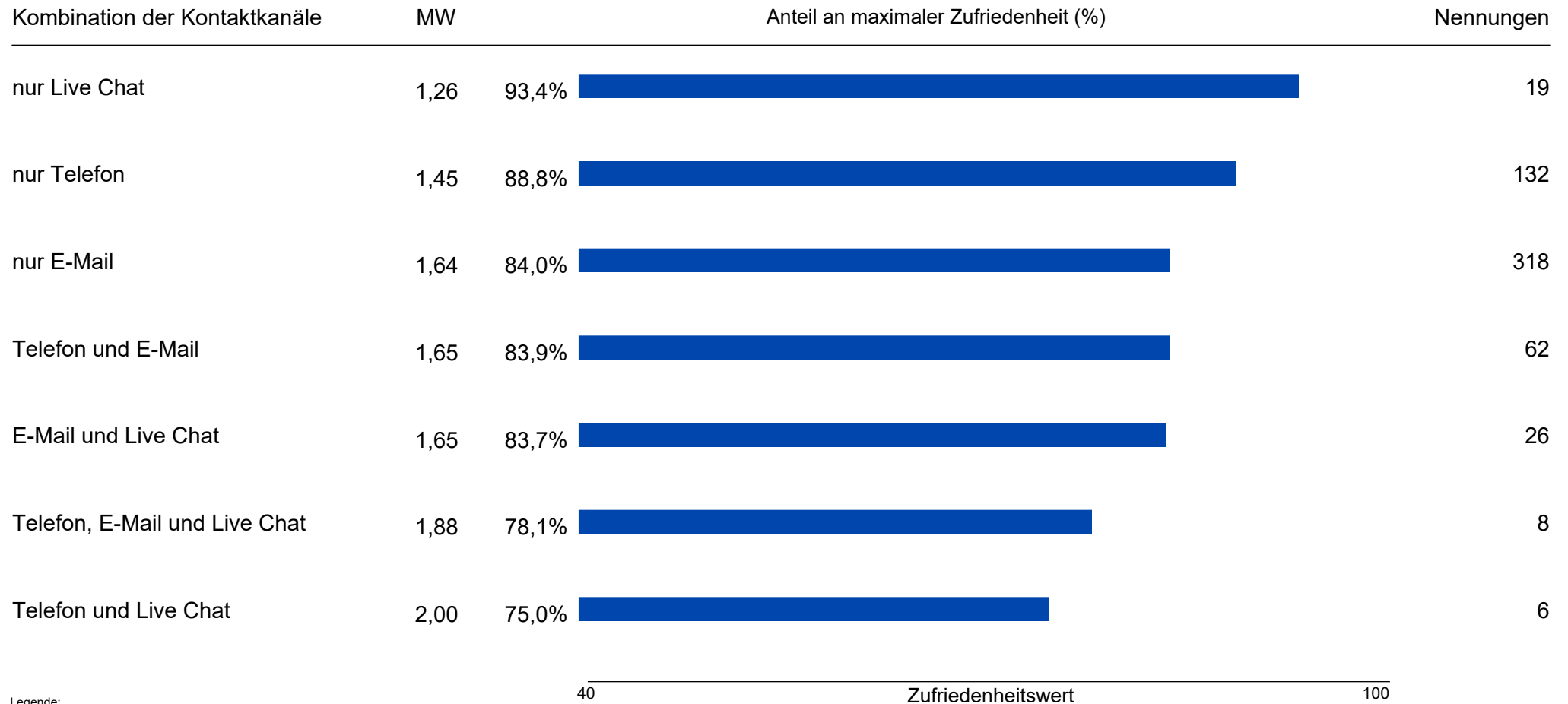
Wie zufrieden bist du mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen des Kundenservice bei TransferWise?
Freundlichkeit



Legende:
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Kombination der Kontaktkanäle - Fachkompetenz

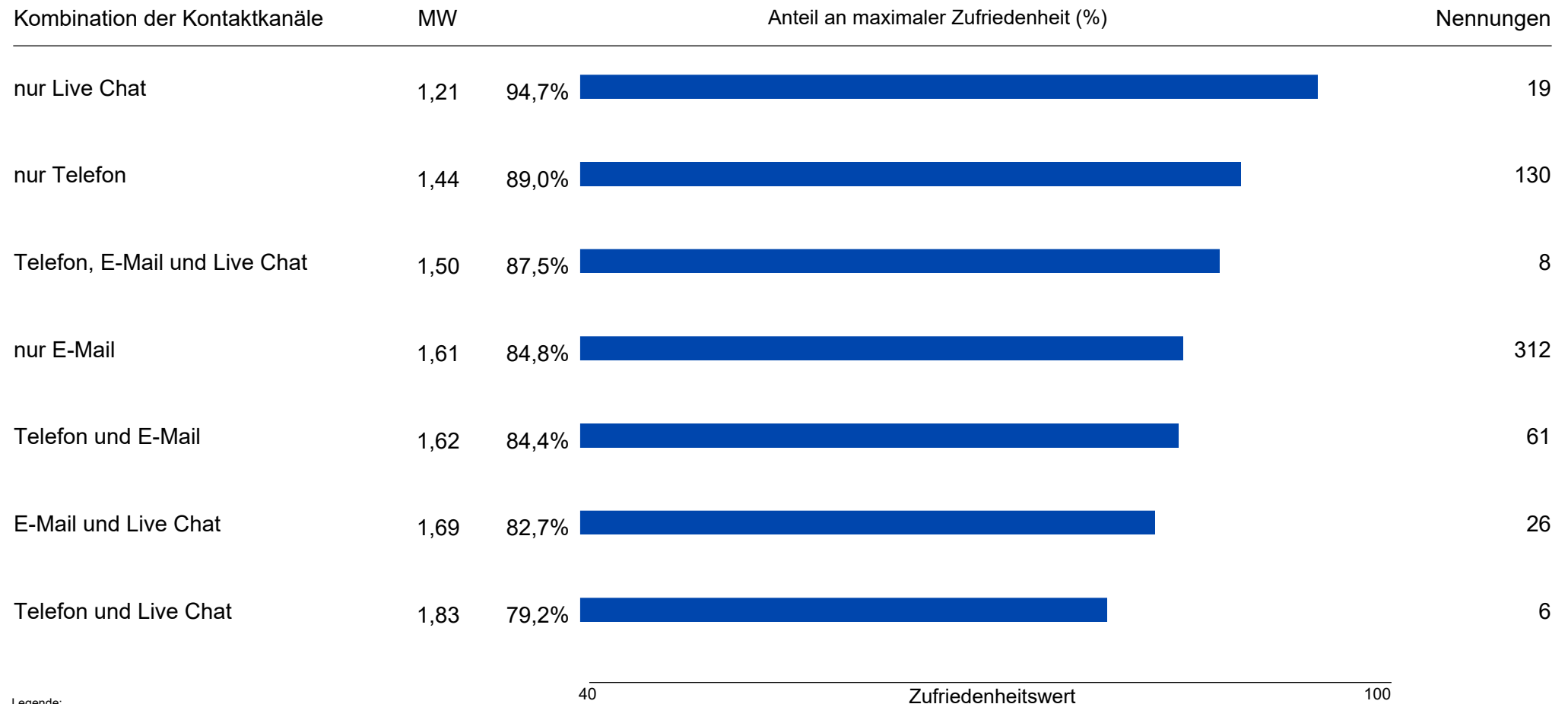
Wie zufrieden bist du mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen des Kundenservice bei TransferWise?
 Fachkompetenz



Legende:
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Kombination der Kontaktkanäle - Engagement

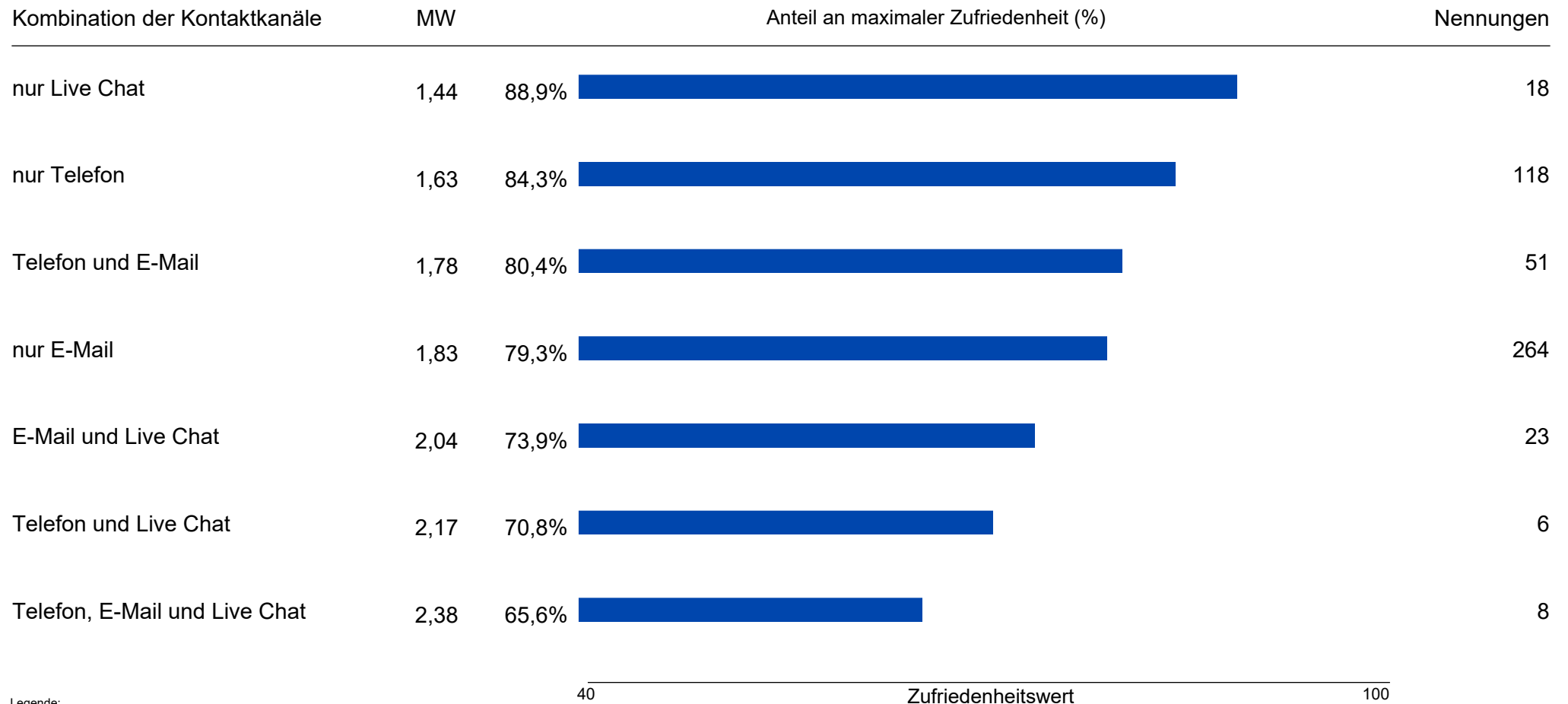
Wie zufrieden bist du mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen des Kundenservice bei TransferWise?
Engagement



Legende:
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Kombination der Kontaktkanäle - Umgang mit individuellen Wünschen

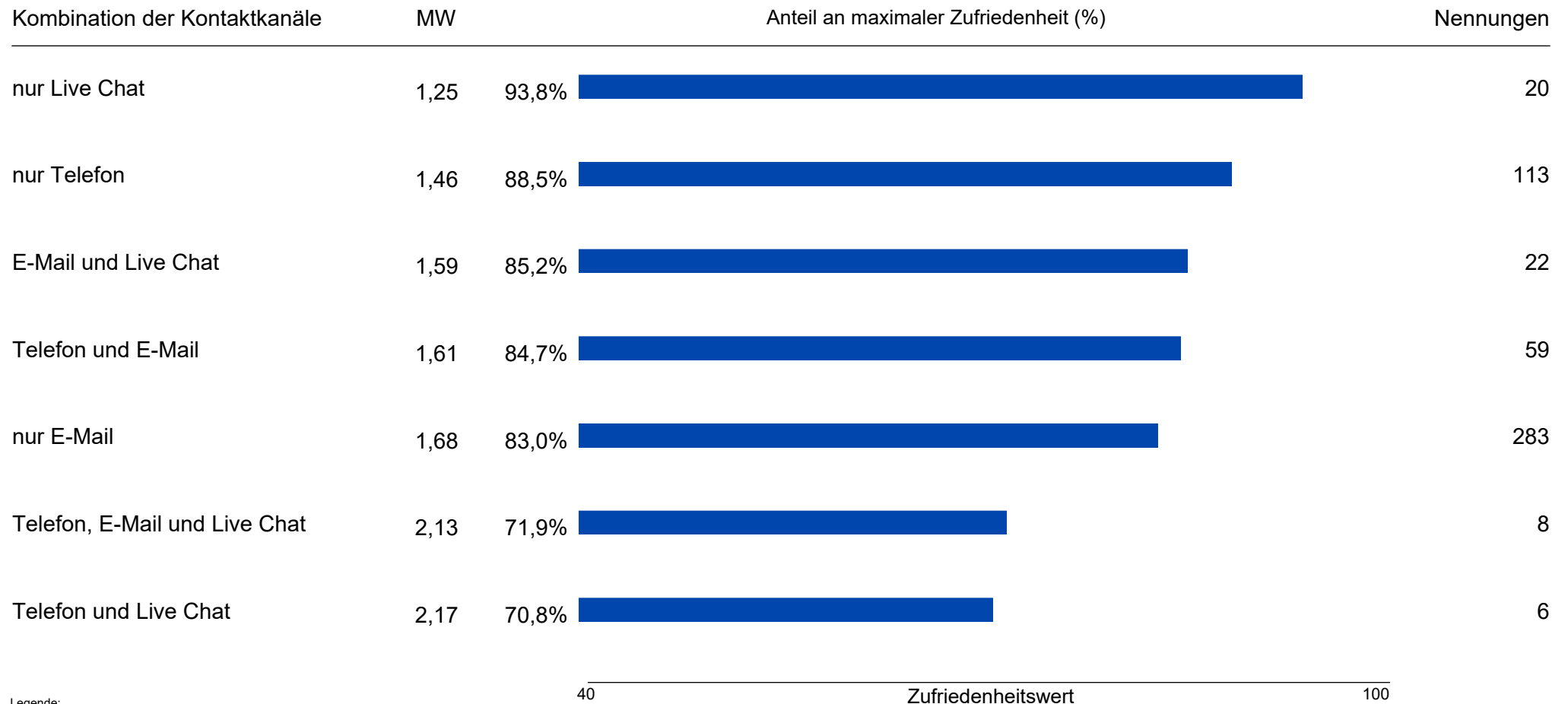
Wie zufrieden bist du mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen des Kundenservice bei TransferWise?
Umgang mit individuellen Wünschen



Legende:
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Kombination der Kontaktkanäle - Einhaltung von Versprechen und Zusagen

Wie zufrieden bist du mit den folgenden allgemeinen Leistungsmerkmalen des Kundenservice bei TransferWise?
Einhaltung von Versprechen und Zusagen



Legende:
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Leistungen / Produkte

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen zu Leistungen und Produkten von TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Einzahlungsmöglichkeiten	87,0	61	28	9	2	0	1.841	0,75	0,61	1,52
Auswahl an akzeptierten Währungen	89,5	67	25	6	1	0	1.843	0,69	0,52	1,42
Zuverlässigkeit des Überweisungsprozesses	92,6	76	20	3	0	1	1.922	0,60	0,63	1,30

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



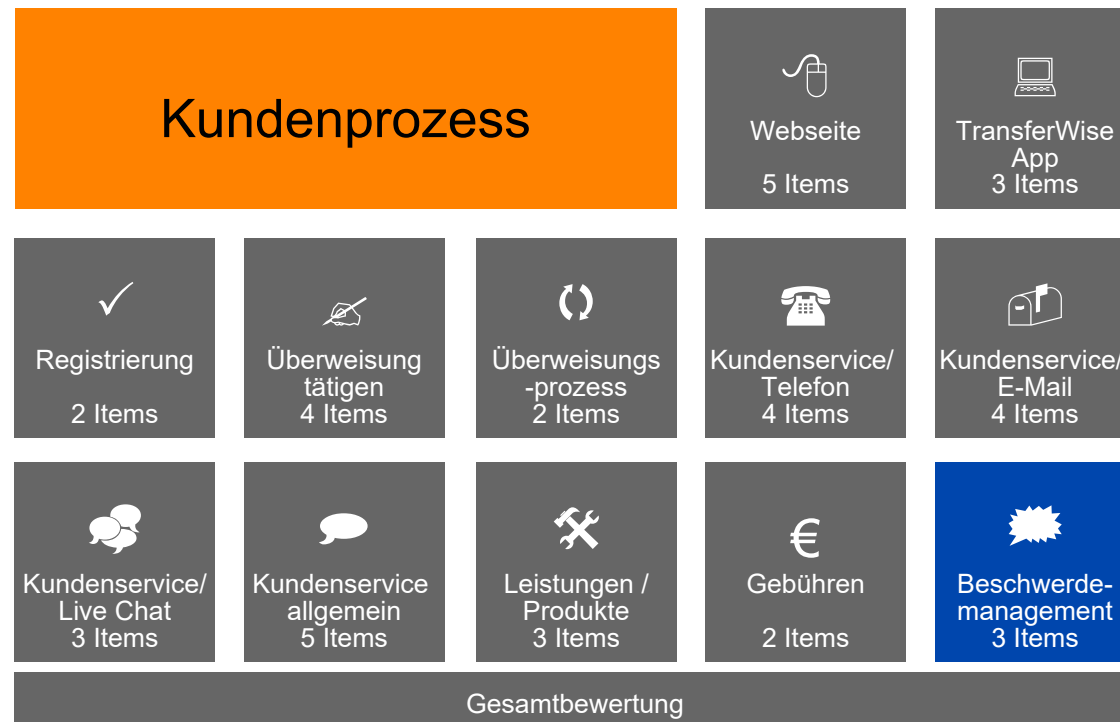
Gebühren

Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen zu den Gebühren bei TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	r	MW
		1	2	3	4	5				
Gebührenhöhe	76,5	39	33	23	3	1	1.924	0,92	0,54	1,94
Transparenz der Gebühren	82,6	52	31	14	2	1	1.912	0,86	0,54	1,70

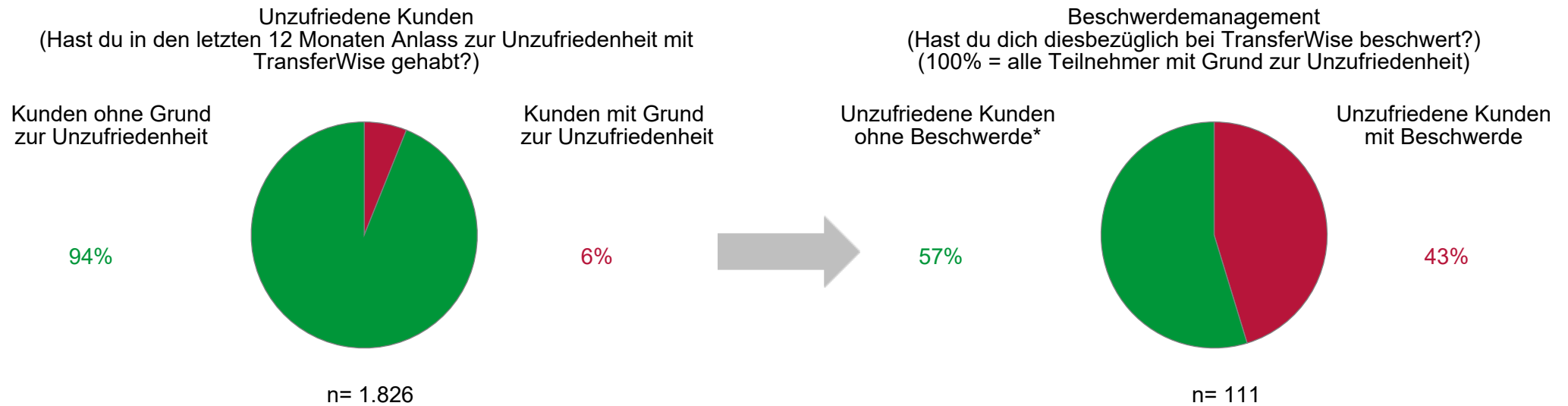
Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert aus der Erhebung (TMS-Skala);
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Beschwerdemanagement

Hast du in den letzten 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit mit TransferWise gehabt?



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben
* inklusive unzufriedene Kunden, die bezüglich Beschwerdeführung keine Angabe getätigt haben.

Beschwerdemanagement

Wie zufrieden warst du mit den folgenden Merkmalen der Bearbeitung deiner Beschwerde?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 0 bis 100 Prozent	Verteilung in Prozent					n	s	MW
		1	2	3	4	5			
Umgang mit deiner Beschwerde	31,0 !						46	1,27	3,76
Bearbeitungsdauer der Beschwerde	37,2 !						41	1,36	3,51
Lösung / Erklärung des zugrundeliegenden Problems	16,9 !						43	1,11	4,33

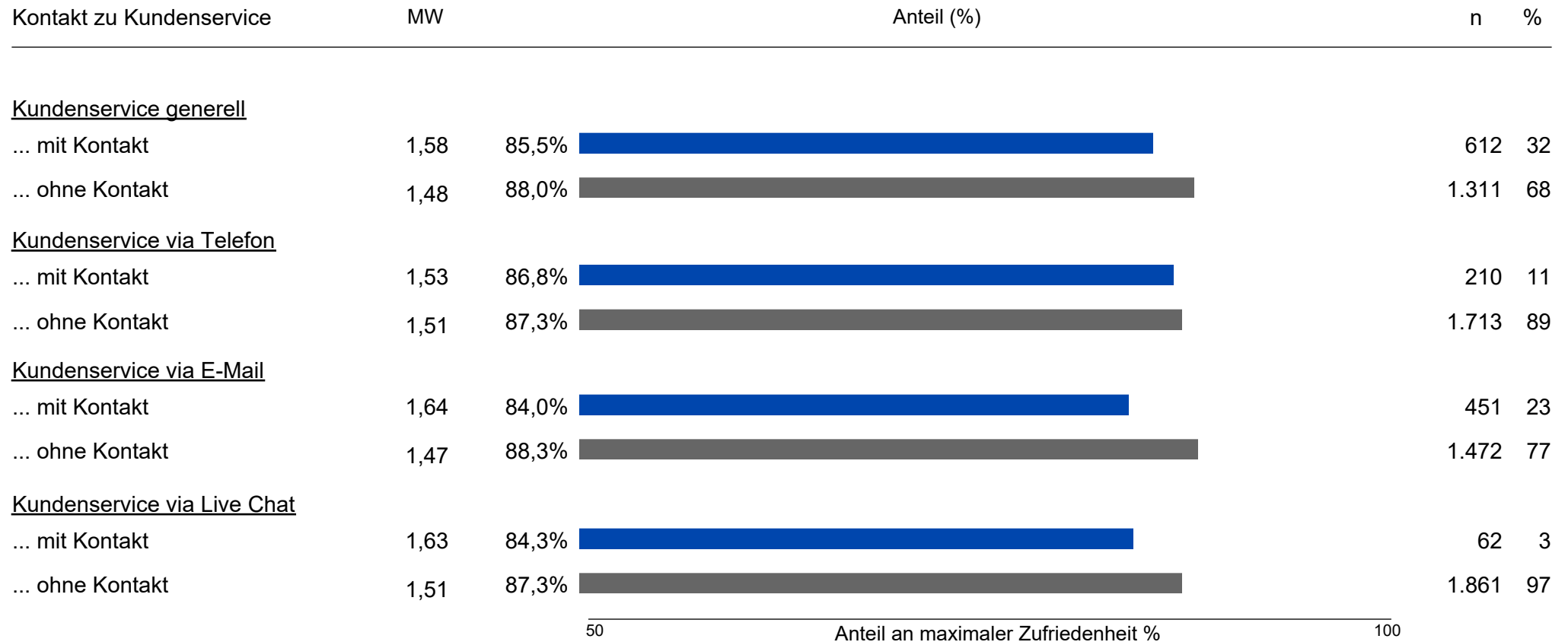
Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben, s = Standardabweichung, MW = Mittelwert;
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 / 50% = Mittelwert 3,0 / 0% = Mittelwert 5,0

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen



Zufriedenheit nach genutztem Kundenservice

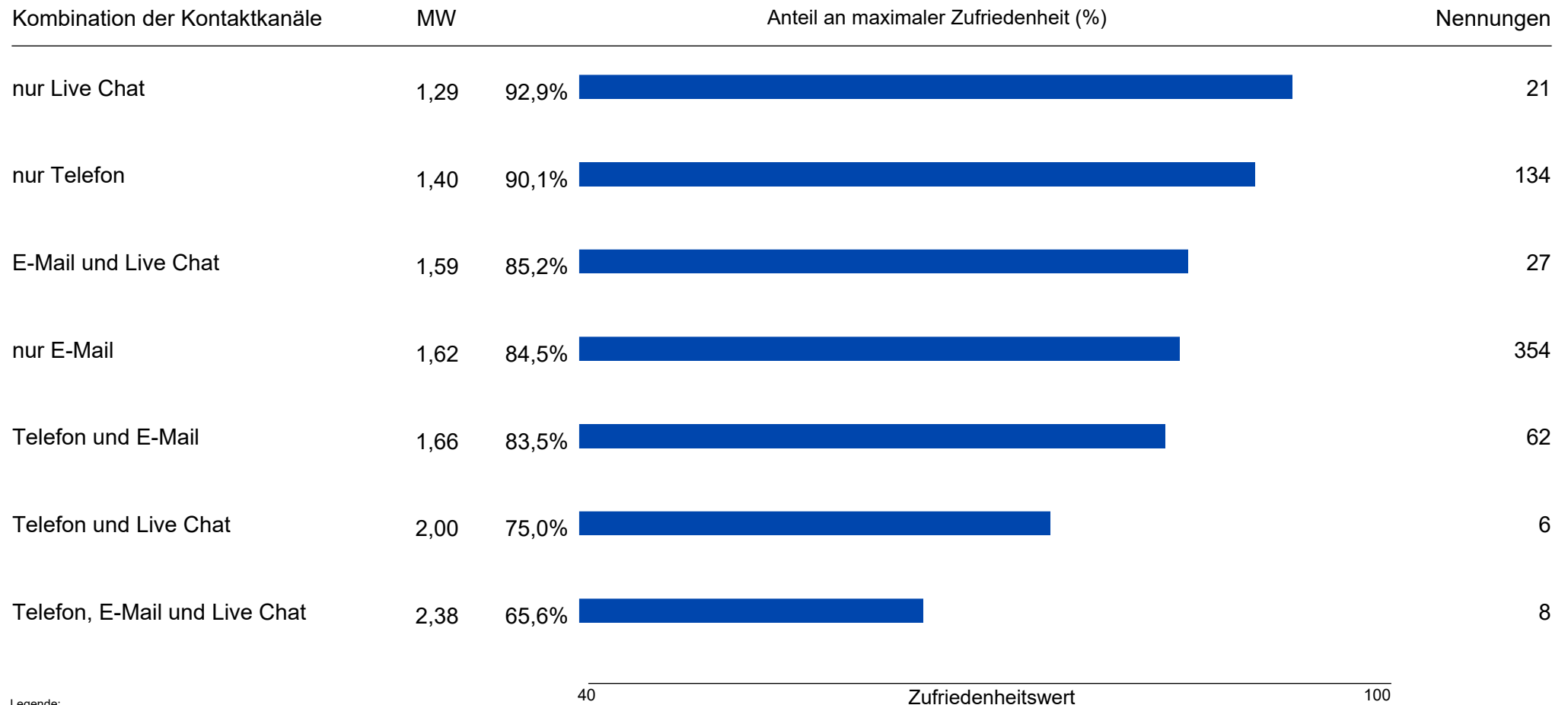
Die Zufriedenheit der Teilnehmer mit bzw. ohne genutzten Leistungen des Kundenservice.



Legende:
 MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Gesamtzufriedenheit nach Kombination der Kontaktkanäle zum Kundenservice

Alles in allem: wie zufrieden bist du insgesamt mit TransferWise?



Legende:
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Kontaktpunkt

Die Zufriedenheit der Teilnehmer mit bzw. ohne genutzten Leistungen bzw. Erfahrungen.

Teilnehmer...	MW	Anteil (%)	n	%
<u>Webseite</u>				
... mit Nutzung Webseite	1,51	87,3%	1.830	95
... ohne Nutzung der Webseite	1,43	89,3%	89	5
<u>TransferWise App</u>				
... mit Nutzung der TransferWise App	1,51	87,3%	1.235	65
... ohne Nutzung der TransferWise App	1,50	87,5%	656	35
<u>Grund zur Unzufriedenheit</u>				
... mit Grund zur Unzufriedenheit	2,55	61,3%	110	6
... ohne Grund zur Unzufriedenheit	1,42	89,5%	1.711	94
<u>Beschwerdeführer (100% = Teilnehmer mit Grund zur Unzufriedenheit)</u>				
... sind Beschwerdeführer	2,77	55,8%	48	45
... ohne Beschwerde	2,33	66,8%	58	55

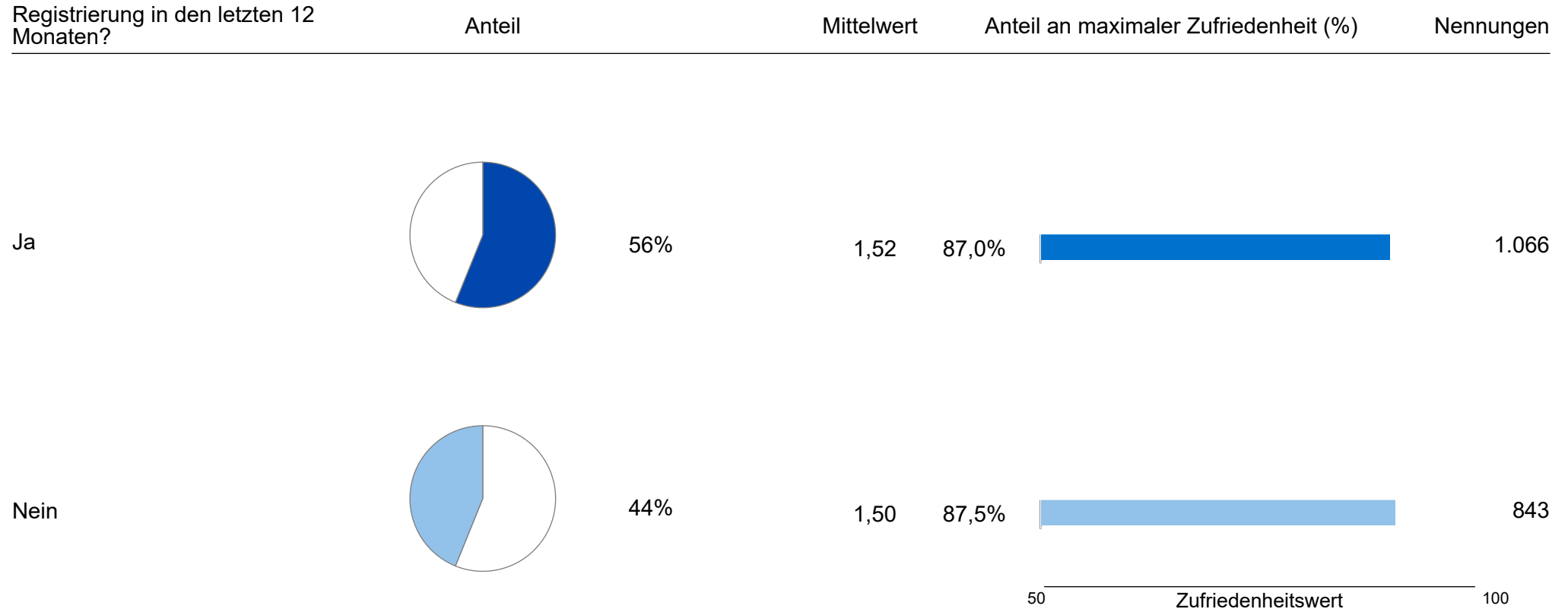
50 Anteil an maximaler Zufriedenheit % 100

Legende:

MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Registrierung in den letzten 12 Monaten I

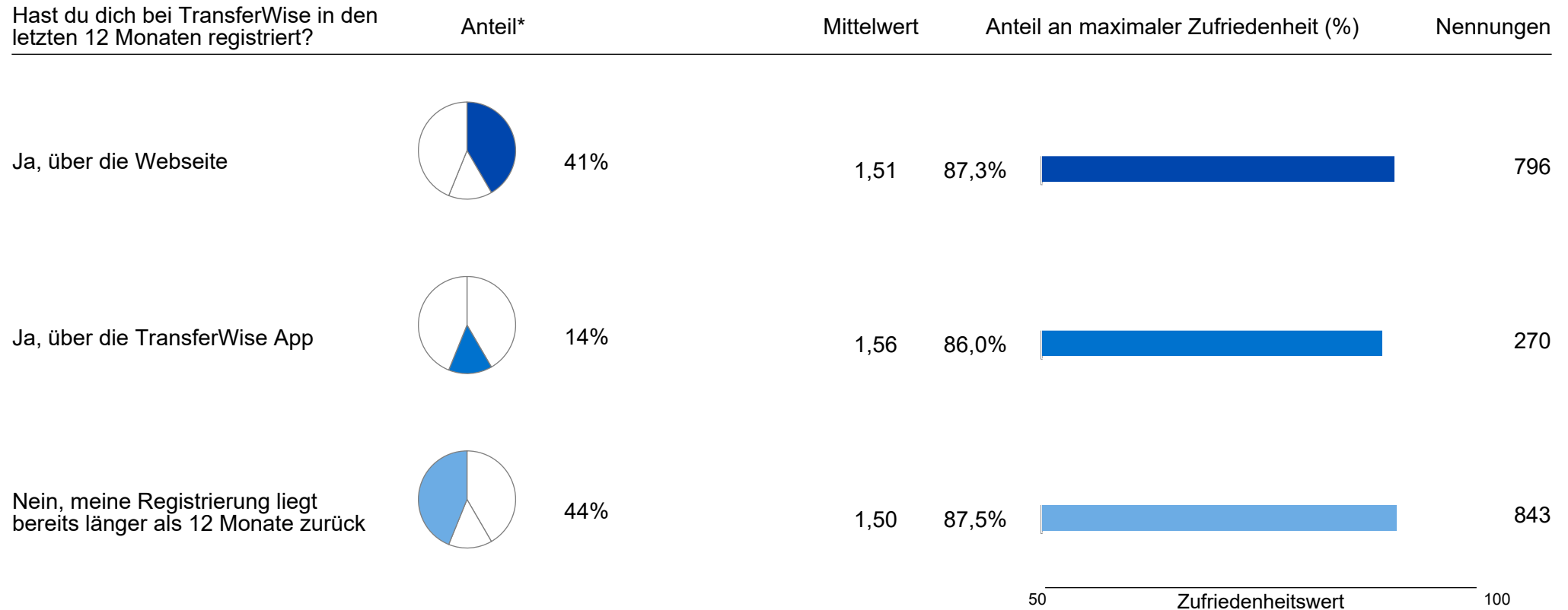
Alles in allem: wie zufrieden bist du insgesamt mit TransferWise?



Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben,
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden
 *100% = alle Personen mit Einschätzung zur Gesamtzufriedenheit
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Zufriedenheit nach Registrierung in den letzten 12 Monaten II

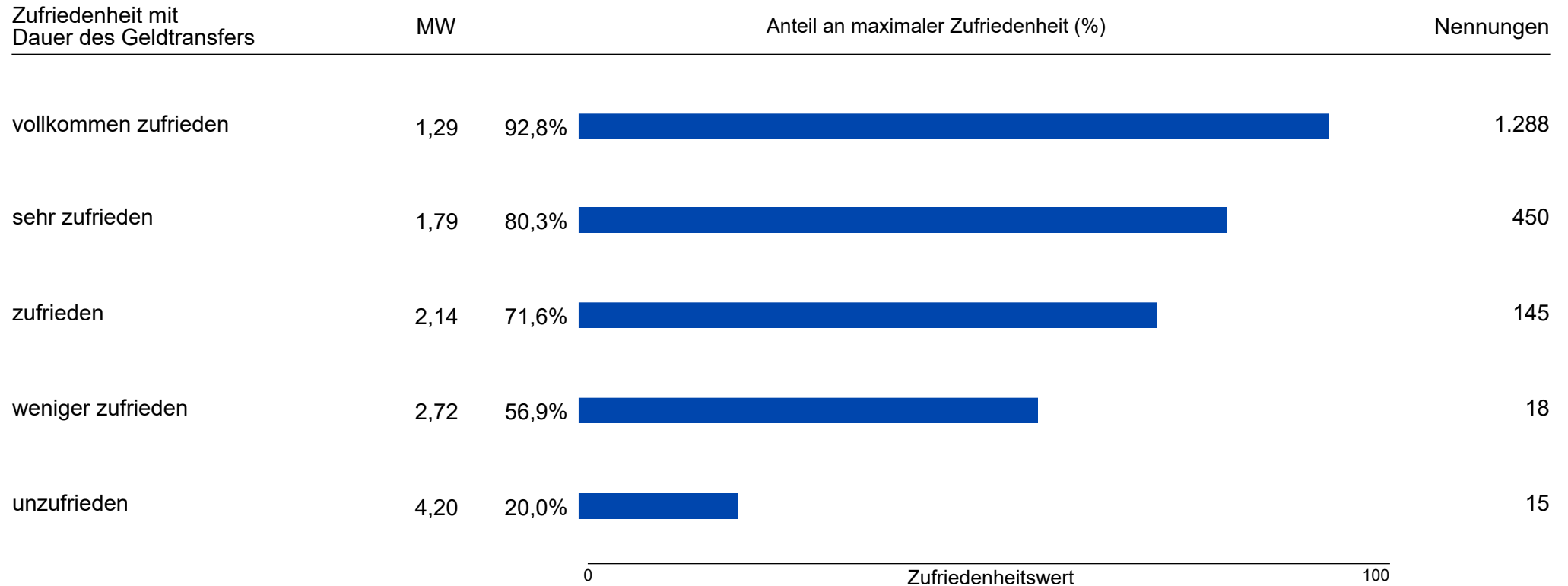
Alles in allem: wie zufrieden bist du insgesamt mit TransferWise?



Legende:
 n = Anzahl gültiger Angaben,
 Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
 *100%= alle Personen mit Einschätzung zur Gesamtzufriedenheit

Gesamtzufriedenheit nach Zufriedenheit mit der Dauer des Geldtransfers

Alles in allem: wie zufrieden bist du insgesamt mit TransferWise?



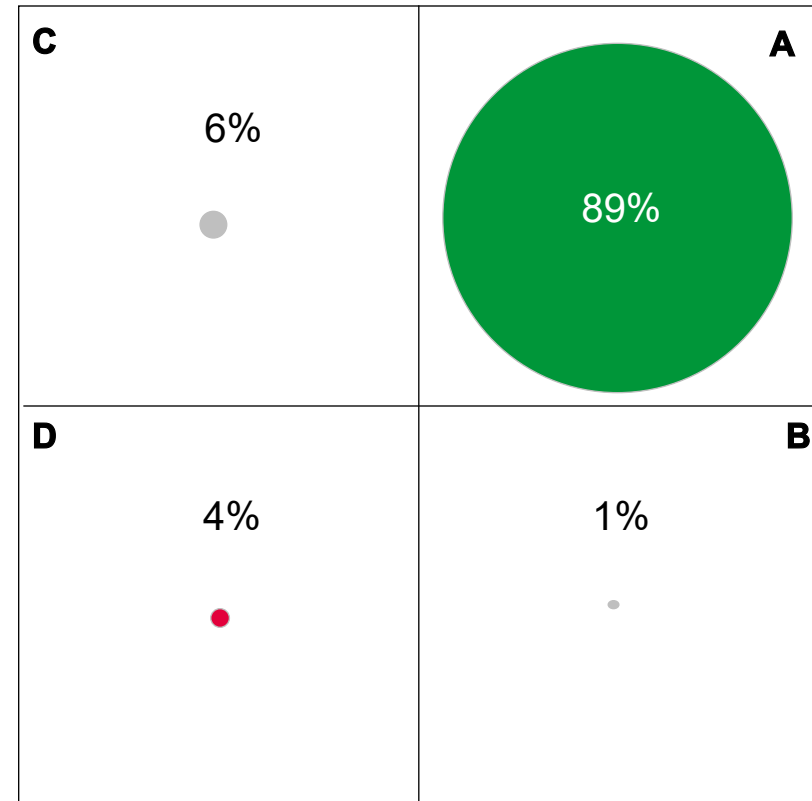
Legende:
 Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

Gesamtzufriedenheit / Weiterempfehlung

A	89% der Kunden geben an, dass sie mit TransferWise sehr zufrieden sind und aktiv weiterempfehlen. Diese Kunden haben ein hohes Maß an Kundenbindung und werden auch auf längere Sicht die Treue halten.
B	1% der Kunden geben an, dass sie mit TransferWise nicht sehr zufrieden sind, aber aktiv weiterempfehlen. Hier besteht die Gefahr eines Wechsels, wenn sich für den Kunden eine bessere Alternative bietet.
C	6% der Kunden geben an, dass sie mit TransferWise sehr zufrieden sind, diese aber nicht aktiv weiterempfehlen. Diese Kunden haben i.d.R ein geringes Maß an Kundenbindung bzw. haben keine Empfänger für eine Empfehlung.
D	4% der Kunden geben an, dass sie mit TransferWise nicht sehr zufrieden sind und nicht aktiv weiterempfehlen. Hier besteht eine sehr hohe Wechselbereitschaft.

sehr zufrieden
bis
vollkommen zufrieden
(Gesamtzufriedenheit:
2 bis 1)

unzufrieden
bis
zufrieden
(Gesamtzufriedenheit:
5 bis 3)



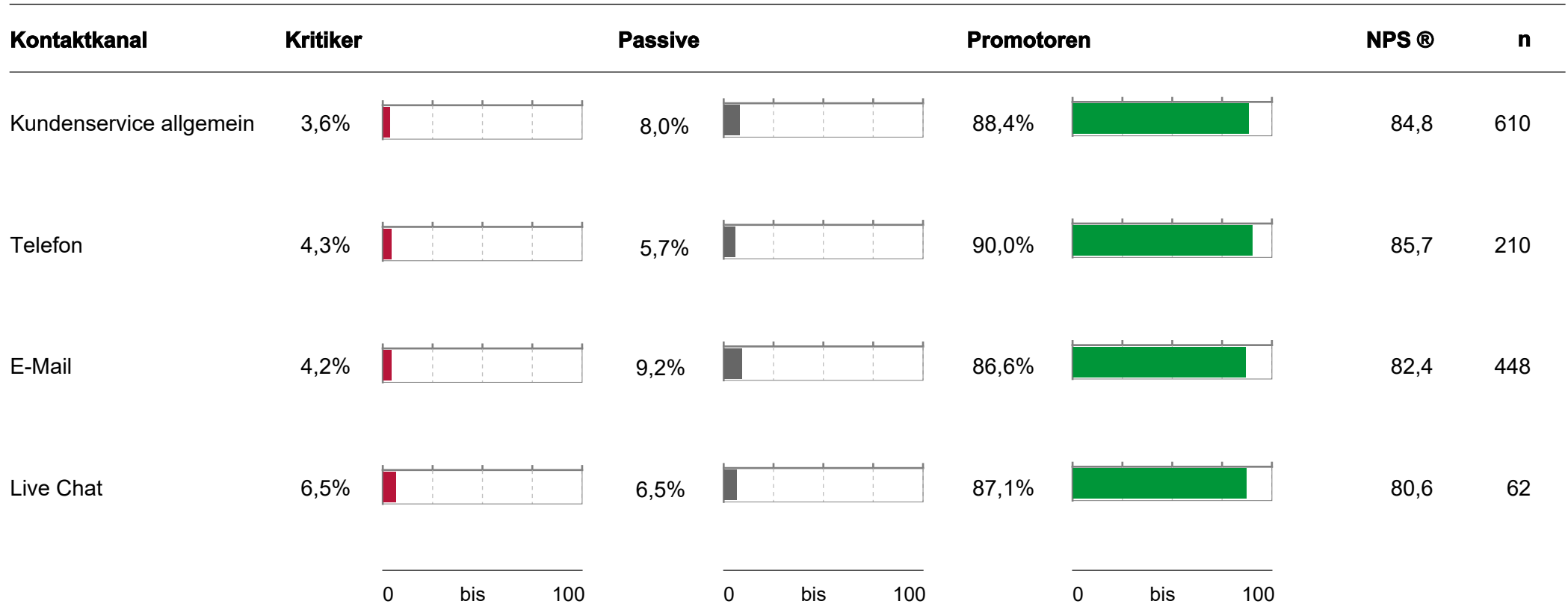
Kritiker / Passive
(Weiterempfehlung:
0 bis 8)

Promotoren
(Weiterempfehlung:
9 bis 10)

Legende:
x-Achse (Weiterempfehlung "Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie ... weiterempfehlen?"): Werte 0 bis 6 = Kritiker, Werte 7 und 8 = Passive, Werte 9 und 10 = Promotoren
y-Achse (Gesamtzufriedenheit "Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit...?"): 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

NPS ® / Kontakt zum Kundenservice

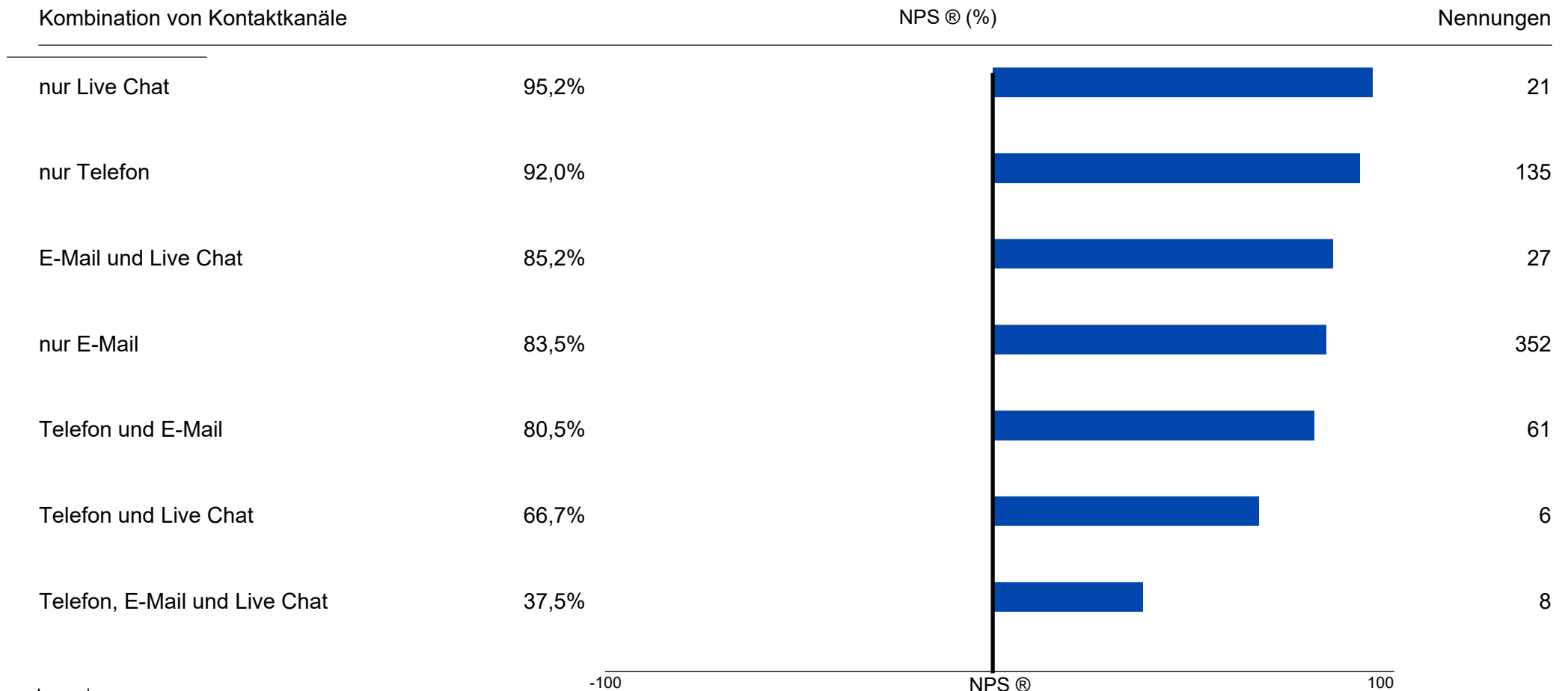
Dargestellt sind die NPS ®-Werte der Teilnehmer mit Nutzung der jeweiligen Kontaktkanäle zum Kundenservice.



Legende:
 n = Anzahl aller abgegebenen Bewertungen; Weiterempfehlungsbereitschaft von 0 = unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich; NPS ® = Net Promoter ® Score
 Net Promoter ® Score ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc. Erläuterungen zum NPS finden Sie im Anhang.

NPS ® nach Kombination von Kontaktkanälen

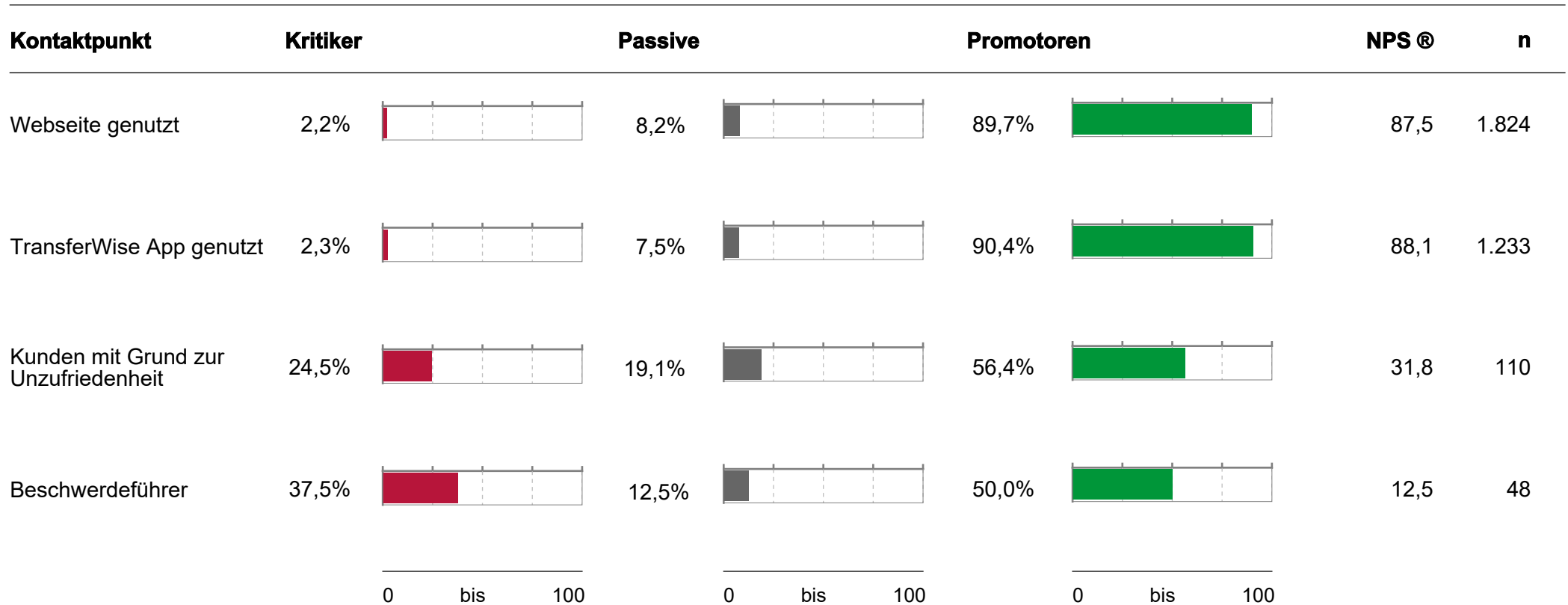
Wie wahrscheinlich ist es, dass du TransferWise Freunden oder Kollegen weiterempfehlst?
 (10 = "äußerst wahrscheinlich" bis 0 = "unwahrscheinlich")



Legende:
 n = Anzahl aller abgegebenen Bewertungen; Weiterempfehlungsbereitschaft von 0 = unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich; NPS ® = Net Promoter ® Score
 Net Promoter ® Score ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc. Erläuterungen zum NPS ® finden Sie im Anhang.

NPS ® / Kontaktpunkt

NPS ® der Teilnehmer mit genutzter Dienstleistung bzw. Erfahrung.



Legende:
 n = Anzahl aller abgegebenen Bewertungen; Weiterempfehlungsbereitschaft von 0 = unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich; NPS ® = Net Promoter ® Score
 Net Promoter ® Score ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc. Erläuterungen zum NPS finden Sie im Anhang.

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Erläuterungen zur Einordnung

Auf den folgenden Seiten finden Sie die Aufstellung der Leistungsmerkmale, zu denen Ihre Kunden eine Zufriedenheitsbewertung abgegeben haben. Diese Leistungsmerkmale sind auf Basis der Angaben sieben Gruppen zugeordnet. Maßgeblich für die Einteilung ist der jeweilige Mittelwert (Zufriedenheit) und der Korrelationswert „r“ (Zusammenhang) zur erhobenen Gesamtzufriedenheit (Hinweise zur Korrelation finden Sie im Anhang) eines jeden Leistungsmerkmals.

Die sieben Gruppen möchten wir Ihnen gerne zunächst vorstellen:

„Selbstverständlichkeiten“

Kriterien in dieser Gruppe sind Selbstverständlichkeiten für Ihre Kunden. Hier haben Sie auf der einen Seite zwar eine hohe Zufriedenheit erreicht. Die Stärke des Zusammenhangs zwischen der Zufriedenheit dieser Leistungsmerkmale und der Gesamtzufriedenheit ist jedoch unterdurchschnittlich.

„Treiber“

Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sind für Ihre Kunden möglicherweise besonders wichtig, da hier ein großer Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit besteht. Zudem sind Sie bei diesen Leistungsmerkmalen bereits besonders gut und haben Werte besser als Ihre erhobene Gesamtzufriedenheit erzielt.

Hier nicht nachlassen!

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Erläuterungen zur Einordnung

„Fragezeichen“

Leistungsmerkmale in dieser Gruppe sollten beobachtet werden. Hier wird Ihre Leistung kundenseitig zwar unterhalb der erhobenen Gesamtzufriedenheit bewertet, der Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit ist jedoch ebenfalls unterdurchschnittlich.

„Handlungsfelder“

Leistungsmerkmale aus dieser Gruppe weisen einen überdurchschnittlichen Zusammenhang zur Gesamtzufriedenheit auf. Auf der anderen Seite wird hier jedoch Ihre Leistung schlechter als die erhobene Gesamtzufriedenheit bewertet.

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Erläuterungen zur Einordnung

„Verbesserungspotentiale“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Fragezeichen“ mit einem Zufriedenheitswert von schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Ebenso fallen unter „Verbesserungspotentiale“ alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“ mit einem Zufriedenheitswert besser als 2,20 (TMS-Grenzwert). Die unter „Verbesserungspotentiale“ zusammengefassten Leistungsmerkmale können für Sie wichtige Diskussionspunkte zur Verbesserung Ihrer Servicequalität sein.

„Nebenabweichungen“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“, mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Leistungsmerkmale, die als „Nebenabweichungen“ markiert sind, sind für Sie primäre Handlungsfelder. In diesen Feldern müssen Maßnahmen zur Qualitätssteigerung eingeleitet werden. Diese Maßnahmen und ihre Umsetzung sind im Falle einer Re-Zertifizierung in zwei Jahren gegenüber der TÜV SÜD Management Service GmbH zu dokumentieren.

„Abweichungen“

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 3,50. Leistungsmerkmale, die als Abweichung markiert sind, stellen erhebliche Mängel in der bestehenden Servicequalität dar. Aufgrund dieser Mängel kann in der Regel keine Zertifizierung erfolgen.

Für Merkmale des Beschwerdemanagement gilt ein Schwellwert von 3,75.

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Webseite							
Übersichtlichkeit			●				
Informationsgehalt				●	●		
Navigation			●				
Online-Tools			●				
Kontaktmöglichkeiten			●				
TransferWise App							
Übersichtlichkeit				●	●		
Funktionsumfang				●	●		
Einfachheit der Nutzung				●	●		

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Registrierung							
Bedienungsfreundlichkeit	●				Green	Yellow	Red
Dauer der Registrierung			●		Green	Yellow	Red
Überweisung tätigen							
Übersichtlichkeit der Eingabeformulare		●			Green	Yellow	Red
Bedienungsfreundlichkeit		●			Green	Yellow	Red
Onlinehilfen während der Überweisung				●	Green ●	Yellow	Red
Rückbestätigung der Angaben	●				Green	Yellow	Red

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Überweisungsprozess							
Informationen über den Status		●			■	■	■
Dauer des Geldtransfers	●				■	■	■
Kundenservice / Telefon							
Erreichbarkeit			●		■	■	■
Verständlichkeit der Beratung				●	●	■	■
Gesprächsatmosphäre			●		■	■	■
Lösung deines Anliegen				●	●	■	■

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Kundenservice / E-Mail							
Bearbeitungsdauer				●	●		
Verständlichkeit				●	●		
persönliche Ansprache				●	●		
Lösung deines Anliegens				●	●		
Kundenservice / Live Chat							
Verständlichkeit			●				
Atmosphäre des Live Chats				●	●		
Lösung deines Anliegens				●	●		

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Kundenservice allgemein							
Freundlichkeit der Mitarbeiter		●			■	■	■
Fachkompetenz der Mitarbeiter				●	●	■	■
Engagement der Mitarbeiter				●	●	■	■
Umgang mit individuellen Wünschen				●	●	■	■
Einhaltung von Versprechen / Zusagen				●	●	■	■
Leistungen / Produkte							
Einzahlungsmöglichkeiten				●	●	■	■
Auswahl an Währungen	●				■	■	■
Zuverlässigkeit Überweisungsprozesses		●			■	■	■

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

	Selbstverständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungsfeld	Verbesserungspotential	Nebenabweichung	Abweichung
Gebühren							
Gebührenhöhe			●		Green	Yellow	Red
Transparenz der Gebühren			●		Green	Yellow	Red
Beschwerdemanagement							
Umgang mit deiner Beschwerde*					Green	Yellow ●	Red
Bearbeitungsdauer der Beschwerde					Green	Yellow ●	Red
Lösung des zugrundeliegenden Problems*					Green	Yellow ●	Red

Anmerkung
 Bei Leistungsmerkmalen zum Beschwerdemanagement gilt: Zufriedenheitswerte schlechter 2,20 und besser als 2,5 führen zu Verbesserungspotentiale. Zufriedenheitswerte schlechter als 2,5 und besser als 3,75 führen zu Nebenabweichungen. Zufriedenheitswerte schlechter als 3,75 führen zu Abweichungen.
 *In Folge der geringen Fallzahl werden die Abweichungen zu Nebenabweichungen heruntergestuft

„Das Läuft bereits gut!“ und "Hier besteht Handlungsbedarf!" (Top 5)

„Das läuft bereits gut!“ Merkmale zeigen eine hohe Zufriedenheit (mind. 2,20) und einen hohen Korrelationswert zur erhobenen Gesamtzufriedenheit. Diese sind in der Matrix Bedeutung / Zufriedenheit am weitesten in der Richtung der oberen rechten Ecke verortet.

„Hier besteht Handlungsbedarf“ Merkmale zeigen eine niedrige Zufriedenheit und einen hohen Korrelationswert zur erhobenen Gesamtzufriedenheit. Diese sind in der Matrix Bedeutung / Zufriedenheit am weitesten in der Richtung der unteren rechten Ecke verortet.



Das Läuft bereits gut!



Hier besteht Handlungsbedarf!

Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	n	r	MW	Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	n	r	MW
1	Zuverlässigkeit des Überweisungsprozesses	Leistungen / Produkte	1922	0,63	1,30	1	Lösung deines Anliegens	Kundenservice / Live Chat	61	0,79	1,75
2	Informationen über den Status der Überweisung	Überweisungsprozess	1949	0,61	1,36	2	Lösung deines Anliegens	Kundenservice / E-Mail	442	0,71	1,85
3	Bedienungsfreundlichkeit	Überweisung tätigen	1967	0,62	1,51	3	Gebührenhöhe	Gebühren	1924	0,54	1,94
4	Übersichtlichkeit der Eingabeformulare	Überweisung tätigen	1962	0,61	1,47	4	Bearbeitungsdauer	Kundenservice / E-Mail	458	0,70	1,80
5	Rückbestätigung der Angaben	Überweisung tätigen	1937	0,60	1,44	5	Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	488	0,70	1,79

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Zusammenfassung: Verbesserungspotentiale

<p>Nr. 1 bis Nr. 18</p>	<p>Detail</p>	<p>Leistungsmerkmale:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Informationsgehalt (Webseite) 2. Übersichtlichkeit (TransferWise App) 3. Funktionsumfang (TransferWise App) 4. Einfachheit der Nutzung (TransferWise App) 5. Onlinehilfen während der Überweisung (Überweisung tätigen) 6. Verständlichkeit der Beratung (Kundenservice / Telefon) 7. Lösung deines Anliegens (Kundenservice / Telefon) 8. Bearbeitungsdauer (Kundenservice / E-Mail) 9. Verständlichkeit (Kundenservice / E-Mail) 10. persönliche Ansprache (Kundenservice / E-Mail) 11. Lösung deines Anliegens (Kundenservice / E-Mail) 12. Atmosphäre des Live Chats (Kundenservice / Live Chat) 13. Lösung deines Anliegens (Kundenservice / Live Chat) 14. Fachkompetenz der Mitarbeiter (Kundenservice allgemein) 15. Engagement der Mitarbeiter (Kundenservice allgemein) 16. Umgang mit individuellen Wünschen (Kundenservice allgemein) 17. Einhaltung von Versprechen / Zusagen (Kundenservice allgemein) 18. Einzahlungsmöglichkeiten (Leistungen / Produkte) 	<p>Verbesserungs- potentiale</p>
<p>Ergebnis</p>	<p>Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit.</p>		
<p>Anforderungen</p>	<p>Ursachenanalyse und ggf. Maßnahmenumsetzung</p>		

Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen

Zusammenfassung: Nebenabweichungen

Nr. 1 bis Nr. 3	Detail	Leistungsmerkmale: 1. Umgang mit deiner Beschwerde (Beschwerdemanagement)* 2. Bearbeitungsdauer der Beschwerde (Beschwerdemanagement) 3. Lösung des zugrundeliegenden Problems (Beschwerdemanagement)*	Neben- abweichungen
	Ergebnis	Ursachenanalyse und Maßnahmenumsetzung mit Dokumentation	
	Anforderungen	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Servicequalität. *In Folge der geringen Fallzahl werden die Abweichungen zu Nebenabweichungen heruntergestuft.	

Inhalt

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Verbesserungspotentiale, Nebenabweichungen und Abweichungen
5	Anhang

Erläuterungen zur Standardabweichung (s)

Eine Standardabweichung misst das durchschnittliche Ausmaß der Abweichung der einzelnen Merkmalswerte von ihrem Mittelwert (arithmetisches Mittel).

Beispiel 1:

Unter 200 Gebrauchtwagen vom Typ VW Golf wird eine Laufleistung pro Jahr von 13.320 km ermittelt. Die Standardabweichung liegt bei $s = 4.653$.

Sachlogisch kann hier die Standardabweichung wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen jahresdurchschnittlichen Laufleistungen der $n = 200$ Gebrauchtwagen vom Typ VW Golf um 4.653 km um ihren Durchschnittswert von 13.320 km.

Beispiel 2:

Unter 1.000 Kunden wird auf einer 5er Skala ein Zufriedenheitswert zur telefonischen Erreichbarkeit von 1,81 erhoben. Die Standardabweichung liegt bei 0,32.

Sachlogisch kann die Standardabweichung hier wie folgt interpretiert werden: Im Mittel streuen die einzelnen Bewertungen der Kunden zur Zufriedenheit mit der telefonischen Erreichbarkeit um 0,32 um ihren Mittelwert von 1,81.

Die Standardabweichung dient damit der Interpretation der Aussagekraft des erhobenen Mittelwerts.

Quelle: in Anlehnung an Eckstein, P. (2010): Statistik für Wirtschaftswissenschaftler, 2. Auflage, Wiesbaden, S. 119f.

Erläuterungen zur Korrelation (r)

Der Korrelationskoeffizient r von Pearson ist das bekannteste Zusammenhangsmaß für zwei Variablen, die mindestens Intervallskalenniveau haben. Ein Beispiel für eine entsprechende Korrelation wäre die zwischen Lebensalter (in Jahren) und Vermögen (in Euro).

Er kann Werte zwischen -1 und $+1$ annehmen. Bei einem Wert von $+1$ (bzw. -1) besteht ein vollständig positiver (bzw. negativer) linearer Zusammenhang zwischen den betrachteten Merkmalen. Wenn der Korrelationskoeffizient den Wert 0 aufweist, hängen die beiden Merkmale überhaupt nicht linear voneinander ab.

Beispiel:

Zwischen dem Item „Gesamtzufriedenheit“ und dem Item „telefonische Erreichbarkeit“ wird in einer Kundenbefragung mit 800 Teilnehmern ein $r = 0,821$ ermittelt.

Sachlogisch kann dies hier wie folgt interpretiert werden: Wegen $r = 0,821$ besteht in der statistischen Gesamtheit ($n = 800$ Teilnehmer) ein starker gleichläufiger bzw. positiver linearer statistischer Zusammenhang. Demnach haben Kunden mit einer überdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine überdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit bzw. Kunden mit einer unterdurchschnittlichen hohen Zufriedenheit bei „telefonischer Erreichbarkeit“ auch eine unterdurchschnittlich hohe Gesamtzufriedenheit.

Erläuterungen Net Promoter ® Score (NPS ®)

Der Net Promoter ® Score (NPS ®) ist ein Index zur Messung der Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden ein Produkt, ein Unternehmen oder eine Dienstleistung weiterempfehlen. Berechnet wird der Net Promoter ® Score durch die Differenz zwischen Promotoren und Kritikern des betreffenden Unternehmens oder Produktes. Gemessen werden die Antworten auf einer Skala von 0 (unwahrscheinlich) bis 10 (äußerst wahrscheinlich). Promotoren sind dabei Kunden, die mit 9 oder 10 antworten. Als Kritiker werden hingegen diejenigen angesehen, die mit 0 bis 6 antworten. Kunden, die mit 7 oder 8 antworten, gelten als „passiv Zufriedene“ und werden bei der Berechnung des NPS ® nicht herangezogen. Der Net Promoter ® Score ergibt sich durch die Formel:

$$\text{NPS ®} = \text{Promotoren}(\%) - \text{Kritiker}(\%)$$

Das Ergebnis kann somit zwischen plus 100 und minus 100 liegen.

„Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie Musterunternehmen einem Freund oder Kollegen weiterempfehlen?“

(Bewertung: 0 = unwahrscheinlich bis 10 = äußerst wahrscheinlich)



Quelle:
Reichheld, F. (2006): Die ultimative Frage, München.
Net Promoter ® Score ist eine eingetragene Marke von Bain & Company, Inc., Fred Reichheld und Satmetrix Systems, Inc.