

I
N
S
I
T
U
F
O
R
M
M

Insituform® Special

Stärke im Ganzen

SONDERAUSGABE 02 — August 2007

— SPECIAL

IRT – Kundenzufriedenheit 2006/2007

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2006/2007 der Insituform Rohr-sanierungstechniken GmbH (IRT)



Insituform®

Rohr-sanierungstechniken GmbH

Insituform® informiert Ihre Kunden**über die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2006/2007.**

Es ist keine neue Erkenntnis, dass letztendlich nur die Kunden über Erfolg oder Misserfolg eines Unternehmens entscheiden. Welchen Stellenwert die Zufriedenheit des Kunden hingegen im täglichen Geschäft einnimmt, entscheidet jedes Unternehmen selbst entsprechend seiner Unternehmensphilosophie.

In der Unternehmensphilosophie der Insituform Rohrsanierungstechniken GmbH ist unverrückbar verankert:

„Wir verstehen uns als Generaldienstleister der grabenlosen Rohr- und Kanalsanierung und als innovativer Partner für unsere Auftraggeber. Durch ein hohes Maß an Kundenzufriedenheit bauen wir unsere Marktführung aus und sichern den Auftragseingang der Zukunft. Wir messen uns an dem Nutzen unseres Tun's für den Kunden.“

Mit dem bereits seit 1994 vom TÜV zertifizierten Qualitätsmanagement - System für den gesamten Bereich der grabenlosen Rohr- und Kanalsanierung garantiert Insituform, die

Anforderungen der Kunden und Behörden mit seinen Produkten in vollem Umfang zu erfüllen. Durch die Erfassung der Kundenzufriedenheit wird die Forderung der DIN EN ISO 9001, Punkt 8.2.1. des Qualitätsmanagementsystems (ISO 9001:2000) erfüllt:

„Die Organisation muss Informationen über die Wahrnehmung der Kunden in der Frage, ob die Organisation die Kundenanforderungen erfüllt hat, als eine der Maße für die Leistung des Qualitätsmanagementsystems überwachen. Die Methoden zur Erlangung und zum Gebrauch dieser Informationen müssen festgelegt werden.“

Die Kundenzufriedenheitsanalyse ist eine solche Methode und dient der Messung und dem Sichtbarmachen der Zufriedenheit der Kunden mit den vom Unternehmen erbrachten Leistungen sowie dem Aufdecken von Mängeln:

Zufriedenheit oder Unzufriedenheit entsteht durch Erfüllung oder Nicht-Erfüllung von Erwartungen, die mit Inanspruchnahme einer Unternehmensleistung verknüpft sind. Die

**Sicherheitsvorkehrungen und Sauberkeit der Baustelle**

Erwartungen des Kunden entstehen durch verschiedene Faktoren, wie z.B. das individuelle Anspruchsniveau, das Image des Anbieters, seine Versprechungen oder das Wissen um mögliche Alternativen. In Form eines Ist-Soll-Vergleichs werden die Erwartungen und deren Erfüllung (teils subjektiv wahrgenommene Leistungen) verglichen und das Ergebnis dieses Vergleichs emotional bewertet, was sich dann in einem Gefühl der Zufriedenheit oder Unzufriedenheit äußert.

Vor diesem Hintergrund wird bei Insituform bereits seit 2001 der Grad der Kundenzufriedenheit erfasst und analysiert.

Impressum**Herausgeber:**

Insituform® Rohrsanierungstechniken GmbH
Sulzbacher Straße 47
D-90552 Röthenbach / Pegnitz

Redaktion:

Ines Knaack, Marketing

Satz und Layout:

phocus creative lab, Nürnberg
www.phocus-creative.com

Fragen und Hinweise an:

Ines Knaack, Marketing

Tel. +49 (0) 911 / 9 57 73 - 27

Fax +49 (0) 911 / 9 57 73 - 33

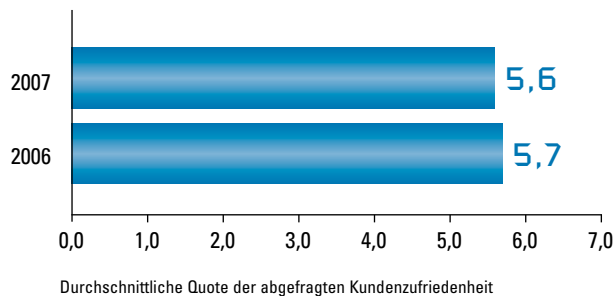
eMail: knaack@insituform.de

Kundenzufriedenheit 2006/2007

Alle Kriterien werden vom Kunden anhand einer Skala von 1 – 7 bewertet:

- 7 = hervorragend
- 6 = sehr gut
- 5 = gut
- 4 = durchschnittlich
- 3 = schlecht
- 2 = sehr schlecht
- 1 = unakzeptabel

Kundenzufriedenheit im Vergleich: Geschäftsjahr 2006 | Januar – Juni 2007



Selbstverständlich hat jeder Kunde darüber hinaus die Möglichkeit außerhalb der vorgegebenen Selektierung, Wünsche, Anmerkungen, Lob oder Kritik mitzuteilen.

Über die telefonische Kundenbefragung nutzt die Firma Insituform die Möglichkeit der Kommunikation mit ihren Kunden. Mit dieser Dialogform sparen sowohl der Auftraggeber als auch die einzelnen für den jeweiligen Kunden zuständige Niederlassungen Zeit und Aufwand.

Das auswertbare Kundenfeedback liegt bei mindestens 60% aller fertigen und schlussgerechneten Baustellen. Die hohe Resonanz und Auskunftsbereitschaft der Kunden bestätigt die Priorität dieses Themas.

Erklärtes Ziel der Insituform, welches auch in dem jährlichen Qualitätsbericht verankert wird, ist eine aus allen Parametern errechnete durchschnittliche **Kundenzufriedenheitsquote von 5,7/Jahr.**

Diese Quote konnte Insituform auch 2006 wieder erfüllen. Sie belegt, dass ihre Kunden die vorgeschriebenen Beurteilungen im Durch-

schnitt samt und sonders zwischen „gut“ und „sehr gut“ vorgenommen haben. Bei einer maximal zu erreichenden Quote von 7,0 - alle Parameter würden von allen Kunden mit hervorragend eingeschätzt - belegt die Bewertung mit 5,7 ein sehr hohes Maß der allgemeinen Zufriedenheit mit Insituform als Generaldienstleister im Bereich der grabenlosen Kanalsanierung.

Diese zum wiederholten Mal erreichte Quote ist für Insituform nicht nur Verpflichtung, sondern dient gleichzeitig als Motivation für die Zukunft.

Ergebnisse und Schlußfolgerung

Ausschlaggebend für die hohen Werte der Kundenzufriedenheit ist nicht nur das sehr hohe Niveau der

- **Mitarbeiterqualifikation und - motivation**
- **Technische Ausstattung**
- **Qualität unserer Produkte sowie**
- **Projektkennntnis und - umsetzung,**

sondern auch die zeitnahe und nachhaltige Reaktion auf ein negatives Feedback. Die selbstkritische Auswertung der aufgezeigten Schwächen bzw. des verbesserungsfähigen Potentials ist als nächster Schritt zwingende Konsequenz.

Alle Rückmeldungen, die in einem Parameter mit „gleich/schlechter 4“ (durchschnittlich oder schlechter) eingeschätzt wurden, werden durch die Geschäftsleitung in enger Zusammenarbeit mit den sieben Niederlassungsleitern sowie dem Technischen Leiter analysiert und entsprechende Maßnahmen eingeleitet, um Schwachstellen aufzudecken und zu beseitigen.

Über den Stand der Kundenzufriedenheit werden die jeweiligen Niederlassungen monatlich informiert. Außerdem steht quartalsmäßig die Auswertung und Präsentation der aktuellen Ergebnisse der Zufriedenheitsbefragung auf der Tagesordnung der überregionalen Team-Meetings.

So wird garantiert, dass die Kundenzufriedenheit, als Maßstab des Tun's jederzeit präsent ist und im Fokus der Arbeit eines jeden Mitarbeiters steht - unabhängig davon, welche Position er im Unternehmen einnimmt. Die „flachen Hierarchien“ bei Insituform gewährleisten den Erfolg dieser Handlungsweise.

Im Erfassungszeitraum von Januar bis Juni 2007 liegt die Quote derzeit bei 5,6 und setzt sich wie nebenstehend zusammen.

Bei der Betrachtung der Bewertung ist eine Klassifizierung der neun Kriterien in drei Gruppen festzustellen.

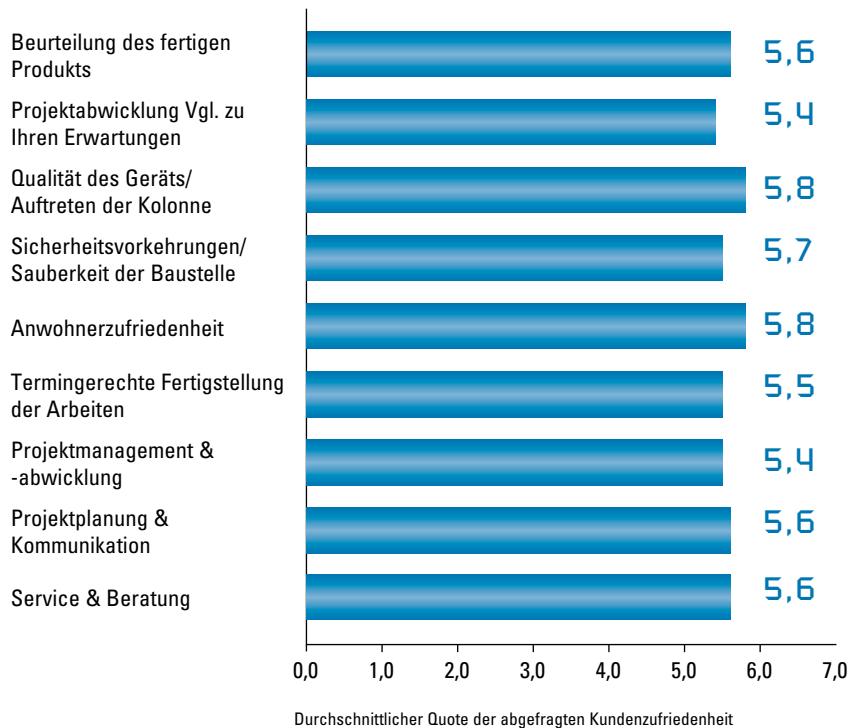
Die als tendenziell sehr gut (Quoten 5,7 und 5,8) bewerteten Parameter „Qualität des Gerätes/ Auftreten der Kolonne“, „Sicherheitsvorkehrungen/Sauberkeit der Baustelle“ und „Anwohnerzufriedenheit“ sind alles Bereiche, die von den hervorragenden Voraussetzungen der Insituform zeugen bzw. nur durch die konsequente Einhaltung der festgelegten Abläufe der eigenen Mitarbeiter vor Ort beeinflusst und umgesetzt werden können.

Ebenfalls tendenziell sehr gut (Quoten 5,6) sind „Service und Beratung“, „Projektplanung und Kommunikation“ sowie „Beurteilung des fertigen Produkts“. Diese Abfragen spiegeln die hohe Professionalität von der Vorbereitung und Planung eines potentiellen Bauvorhabens bis zur Übergabe des fertigen Produkts wieder.

Schwieriger hingegen ist die letzte Gruppe mit „Projektmanagement und -abwicklung“, „Termingerechte Fertigstellung“ und „Projektentwicklung im Vergleich zu Ihrer Erwartung“, die mit Werten zwischen 5,4 und 5,5 eingeschätzt wurden. Sie spiegeln den vielschichtigen und oftmals auch nicht immer vorher exakt planbaren Ablauf auf der Baustelle direkt wieder. Unvorhergesehene Einflüsse, z. B. witterungs- oder subunternehmerbedingt, aber auch der vorgefundene Zustand im Kanal, können zu Termin- oder Ablaufverschiebungen führen, die anders mit dem Auftraggeber vereinbart wurden.

Ohne die ersten beiden Gruppen zu vernachlässigen, sieht Insituform hier den größten

Kundenzufriedenheit Januar - Juni 2007



Handlungsbedarf. Es gilt schnell und flexibel zu reagieren und die Kommunikation mit den Nachunternehmern weiter zu intensivieren, um den Auftraggeber auch in diesen Bereichen rundum zufrieden zu stellen.

Insituform bedankt sich bei all seinen Kunden für die aktive Mitarbeit und die Zeit, die sie in die Leistungsbeurteilung investiert haben.

Das Kundenfeedback als wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche, partnerschaftliche Zusammenarbeit ist auch in Zukunft gefragt.

Das größte Bestreben der Insituform ist und bleibt es, zufriedene Kunden zu haben und dem Markt die technischen und wirtschaftlichen Vorteile des Schlauchlinings zur Verfügung zu stellen.

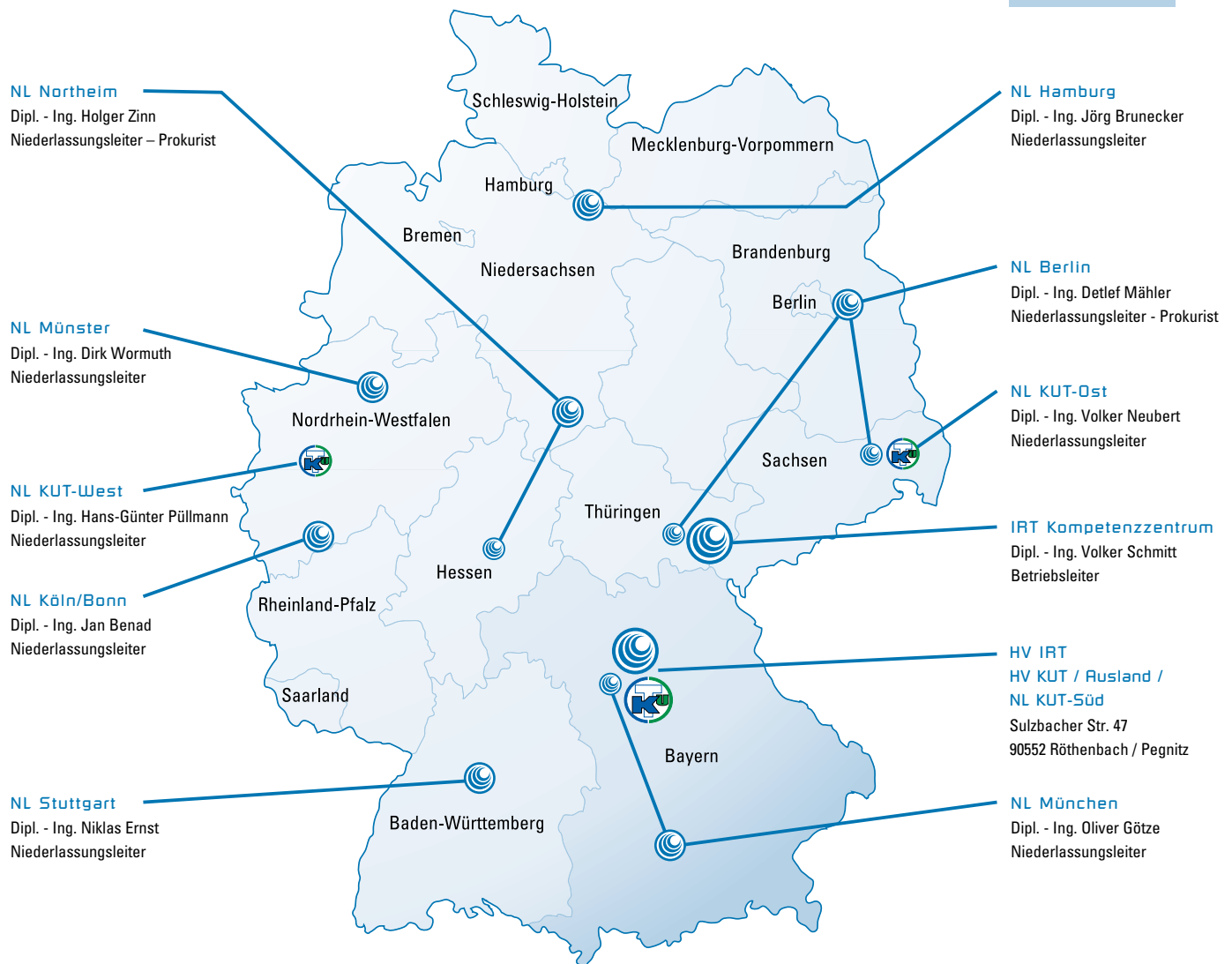
Für weitere Fragen stehen Ihnen Teams an 11 Standorten in Deutschland und einem Standort in Österreich zur Verfügung.

Die Insituform Kundenzufriedenheitsabfrage umfasst folgende Parameter:

<p>Service und Beratung</p> <p>Service und Beratung der (potenziellen) Kunden findet in einer Ebene, die zeitlich sowohl vor der Ausschreibungs- als auch Auftragsphase liegt, statt und kann sehr arbeits- und auch kostenaufwendig sein. Hierzu gehört vor allem die Prüfung konkreter Sanierungsfälle auf die Anwendbarkeit der angebotenen Verfahrenstechniken, gegebenenfalls auch Vorberechnungen statischer oder hydraulischer Art.</p>	<p>und Schachteinbindungen sowie eventuelle Schachtsanierungen, insbesondere dann, wenn für die eine oder andere Arbeit Subunternehmer eingesetzt werden.</p>	<p>Qualität des Geräts / Auftreten der Kolonne</p> <p>Da bei den Sanierungstechniken häufig Spezialgeräte eingesetzt werden, ist auf deren ordnungsgemäßen Zustand zu achten, sowohl was die Vorschriften für die verwendete Antriebstechniken (z. B. Druckluft, Hydraulik etc.) anbetrifft als auch die Funktionsfähigkeit, die maßgeblich für den Erfolg der Arbeiten ist. Auch ein Ersatz (z. B. Heiz- oder Stromaggregat) muss jederzeit verfügbar sein, um den terminlichen und technisch anspruchsvollen Anforderungen gerecht zu werden. Der Zustand von Geräten und Fuhrpark ist das „Aushängeschild“ eines Unternehmens vor Ort. Zum Auftreten der Kolonne gehört neben einem ordentlichen äußeren Erscheinungsbild (Arbeitskleidung, Corporate Identity) auch das angemessene Verhalten gegenüber den Vertretern des Auftraggebers als auch den Anwohnern sowie eine klare Hierarchie von Bauleiter, Kolonnenführer und Facharbeiter.</p>
<p>Projektplanung und Kommunikation</p> <p>Projektplanung und Kommunikation finden in der Planungs- sowie Ausschreibungsphase häufig mit den vom Auftraggeber eingeschalteten Planungsbüros statt. Hier werden z. B. auch eventuell notwendige Genehmigungsverfahren unterstützt.</p>	<p>Anwohnerzufriedenheit</p> <p>Die Anwohnerzufriedenheit ist heute im Zeitalter der „Dienstleistung“ öffentlicher oder privater Unternehmen in der Abwasserentsorgung ein wichtiger Faktor. Zur Erzielung einer solchen Zufriedenheit zählt eine frühe Information der Anwohner über Sinn und Zweck sowie die Art einer „grabenlosen“ Sanierung durch Informationsveranstaltungen mit unterstützenden Flyern (z. B. „Was bauen Sie denn da in unserem Viertel?“), Einrichtung einer Bürgersprechstunde (bei größeren Quartierssanierungen), Informationen über Einschränkungen der Entsorgung während der Sanierungsarbeiten, aber auch die Vermeidung von unnötigem Schmutz und Lärm (v. a. bei Nachtarbeit). Bei einem eventuell auftretenden Schaden z. B. durch Rückstau oder mangelhafte Abstimmung mit den Anliegern wollen die Auftraggeber zulasten des Auftragnehmers „schad- und klaglos“ gehalten werden.</p>	<p>Projektabschluss im Vergleich zu Ihren Erwartungen</p> <p>Hierbei handelt es sich um eine Gesamtbeurteilung, die sich zum einen aus der Addition der vorstehenden Parameter ergibt, zum anderen allerdings auch sehr subjektiv geprägt ist, da die individuelle Erwartungshaltung des Auftraggebers als Maßstab der Beurteilung gilt.</p>
<p>Projektmanagement und Abwicklung</p> <p>Projektmanagement und Abwicklung beinhalten vor allem einen Bauzeitenplan und die Einhaltung desselben. Wichtige Eckpunkte können hierbei die Vorflut für den zu sanierenden Hauptkanal und die Anschlussleitungen, eventuell notwendige vorbereitende Tiefbauarbeiten sowie die Ver- und Entsorgung der Baustelle mit Energie, d. h. Strom, Wasser und Abwasser sein. Nicht zuletzt gehört hierzu auch die Verfügbarkeit des notwendigen Sanierungsgerätes. Hier zeigt sich vor allem auch die logistische Leistung eines Unternehmens.</p>	<p>Sicherheitsvorkehrungen und Sauberkeit der Baustelle</p> <p>Zu den Sicherheitsvorkehrungen gehört nicht nur die Einholung einer verkehrsrechtlichen Anordnung sowie die Einhaltung der einschlägigen Richtlinien für Verkehrssicherung von Baustellen sondern auch die Einhaltung der entsprechenden Vorschriften von Arbeits- und Gesundheitsschutz für alle Mitarbeiter und Baustellenbesucher (Bauaufsicht). Die Sauberkeit bezieht sich vor allem auch auf die Zwischenlagerung von Abfall- und Reststoffen der Sanierung (Harze, Härter, Lösungsmittel, Laminatreste etc.).</p>	<p>Beurteilung des fertigen Produkts</p> <p>Die Bewertung des fertigen Produktes nach seiner endgültigen Fertigstellung und Abnahme spiegelt die Zufriedenheit des Auftraggebers mit der Produktqualität wieder. Hier fließen neben der optischen Beurteilung des Produkts auch die Ergebnisse der internen und externen Qualitätsprüfung (siehe auch Insituform-Special 01-Mai-2007 „IRT-Report der Prüfergebnisse 2006“) ein.</p>
<p>Termingerechte Fertigstellung der Arbeiten</p> <p>Termingerechte Fertigstellung bezieht sich nicht nur auf den Endtermin, sondern auch auf die im Bauzeitenplan vorgegebenen Teilfristen für vor- und nachgelagerte Arbeiten wie TV-Inspektionen, Dichtheitsprüfungen, Roboterarbeiten, Anschluss-</p>		

Alle genannten Kriterien werden vom Kunden anhand einer Skala von 1 – 7 bewertet:

7 = hervorragend, 6 = sehr gut, 5 = gut, 4 = durchschnittlich, 3 = schlecht, 2 = sehr schlecht bis, 1 = unakzeptabel.



Kompetenzzentrum

Fraunhofer Straße 2
D-98716 Geschwenda
Tel +49 (0) 36205 / 9 32 - 0
Fax +49 (0) 36205 / 9 32 - 31
produktion@insituform.de

ZNL Ilmenau

Fraunhoferstraße 2
D-98716 Geschwenda
Tel +49 (0) 36205 / 932 - 28
Fax +49 (0) 36205 / 932 - 32
ilmenau@insituform.de

NL Northeim

Scharnhorstplatz 7
D-37154 Northeim
Tel +49 (0) 5551 / 97 42 - 0
Fax +49 (0) 5551 / 25 38
northeim@insituform.de

NL Stuttgart

Heidenheimer Straße 5
D-71229 Leonberg
Tel +49 (0) 7152 / 30 02 - 30
Fax +49 (0) 7152 / 30 02 - 55
stuttgart@insituform.de

HV KUT / Ausland / NL KUT-Süd

Sulzbacher Str. 47
90552 Röthenbach / Pegnitz
Tel +49 (0) 911 / 9 57 73 - 28
Fax +49 (0) 911 / 9 57 73 - 32
hauptverwaltung@kanal-umwelttechnik.de

NL Hamburg

Porgesring 25
D-22113 Hamburg
Tel +49 (0) 40 / 73 60 53 - 0
Fax +49 (0) 40 / 7 32 14 98
hamburg@insituform.de

ZNL Dresden

Radeburger Straße 172
D-01109 Dresden
Tel +49 (0) 351 / 79 59 76 - 0
Fax +49 (0) 351 / 79 59 76 - 15
dresden@insituform.de

ZNL Frankfurt

Häuser Hohle 13
D-63628 Bad Soden-Salmünster
Tel +49 (0) 6056 / 9 83 96 - 0
Fax +49 (0) 6056 / 9 83 96 - 20
frankfurt@insituform.de

NL München

Lohweg 33
D-85375 Neufahrn
Tel +49 (0) 8165 / 95 82 - 0
Fax +49 (0) 8165 / 95 82 - 22
muenchen@insituform.de

NL KUT-Ost

Radeburger Str. 172
D-01109 Dresden
Tel +49 (0) 351 / 79 59 78 - 0
Fax +49 (0) 351 / 79 59 78 - 25
ost@kanal-umwelttechnik.de

NL Berlin

Potsdamer Straße 48
D-14513 Teltow
Tel +49 (0) 3328 / 39 82 - 0
Fax +49 (0) 3328 / 39 82 - 34
berlin@insituform.de

NL Münster

Münsterstraße 44
D-48308 Senden
Tel +49 (0) 2597 / 9 39 16 - 0
Fax +49 (0) 2597 / 9 39 16 - 22
muenster@insituform.de

NL Köln/Bonn

Godesberger Straße 12
D-53842 Troisdorf
Tel +49 (0) 2241 / 94 76 - 0
Fax +49 (0) 2241 / 94 76 - 25
koeln-bonn@insituform.de

ZNL Nürnberg

Sulzbacher Straße 47
D-90552 Röthenbach / Pegnitz
Tel +49 (0) 911 / 9 57 73 - 14
Fax +49 (0) 911 / 9 57 73 - 55
nuernberg@insituform.de

NL KUT-West

Schwarzmuldenstr. 102
D-45884 Gelsenkirchen
Tel +49 (0) 209 / 38 99 10 - 0
Fax +49 (0) 209 / 38 99 10 - 20
west@kanal-umwelttechnik.de

Weitere Informationen finden Sie unter

www.insituform.de

Kontakt Hauptverwaltung

info@insituform.de

Insituform®Rohrsanierungstechniken GmbH — Sulzbacher Straße 47 — D-90552 Röthenbach / Pegnitz — Tel +49(0)911/95773-0 — Fax +49(0)911/95773-33