

Stärke im Ganzen

SONDERAUSGABE 04 — März 2008

— SPECIAL

IRT – Kundenzufriedenheit 2007

Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung 2007 der Insituform Rohrsanierungstechniken GmbH (IRT)



Insituform®

Rohrsanierungstechniken GmbH

Insituform® informiert Ihre Kunden

über die Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung im Geschäftsjahr 2007

In unserem Special, Sonderausgabe 02 – August 2007, informierte die IRT erstmalig ihre (potentiellen) Kunden aus Kommunen und Industrie sowie Ingenieur- und Planungsbüros über die Resultate der Kundenzufriedenheitsbefragung Geschäftsjahr 2006/Januar-Juni 2007. Auch diese Veröffentlichung stieß, genau wie die beiden „IRT-Reporte über die Prüfergebnisse“, auf breites Interesse und rundum positives Feedback.

die technischen Parameter. Andere, nicht minder ausschlaggebende Parameter sind die „weichen“, teilweise subjektiv empfundenen Komponenten: Service und Beratung, Projektplanung, -management und -abwicklung, Termintreue, Sicherheit und Sauberkeit, Zufriedenheit der Anwohner und vieles mehr (siehe auch Seite 5). Diese Daten können nicht, wie die o. g. qualitativen Kennzahlen, in Laboratorien ermittelt werden. Hier ist die Erfahrung des Kunden vor Ort

dass die Firma Insituform eine Vorreiterrolle ausübt. Dies betrifft neben der Güte- und Qualitätssicherung auch die konsequente Analyse und Umsetzung der Anforderungen des modernen Sanierungsmarktes.

Durch die individuelle telefonische Abfrage wird der Dialog mit dem Kunden auf zwei Ebenen geführt. Erstens die konsequente Erfassung der Parameter durch das vorgegebene Bewertungsschema von 1 bis 7, welches der Vergleichbarkeit sowie dem Sichtbarmachen von Tendenzen über einen Zeitraum von mehreren Jahren dient. Zweitens das Nutzen von „offenen Fragestellungen“, um Gründe zu einzelnen, auch kritischen Bewertungen abzufragen. Wichtig ist diese Vorgehensweise, um Wünsche, Anregungen und Forderungen für die Zukunft zu erfahren.

Die aktuellen, erreichten Quoten des Geschäftsjahres 2007 werden nachfolgend präsentiert.



Projektplanung: Sondertransport eines Inliners auf die Baustelle mit 205t Gesamtgewicht, 24 Achsen, 52m Länge

Wen wundert es, steigt doch mit der zunehmenden Akzeptanz, Anwendung und Verbreitung der grabenlosen Kanalsanierung mittels Schlauchlining-Technologien der Informations- und Aufklärungsbedarf von Netzbetreibern sowie beratenden und planenden Büros. Die Darstellung der Erreichung und Wertung qualitativer Kennzahlen, wie E-Modul, Biegefestigkeit, Wanddicke oder Wasser-Dichtheit reflektieren

gefragt. Um repräsentative Aussagen über den Grad der Kundenzufriedenheit und somit über den Gesamteindruck der Leistungen der IRT treffen zu können, braucht es die offene, kritische Einschätzung der Kunden.

Mit der Veröffentlichung und damit transparenten Darlegung aller vorliegenden Einschätzungen der Kunden zeigt sich einmal mehr,

Alle in 2007 schlussgerechneten Baustellen mit Zahlungseingang wurden erfasst und telefonisch abgefragt. **Mit 202 auswertbaren Kundenabfragen, dies entspricht 57,1 %, liegen Insituform so viele Bewertungen vor, wie noch nie seit dem Beginn der Registrierung im Jahre 2001.** Die hohe Resonanz und Auskunftsbereitschaft der Kunden bestätigt die Priorität dieses Themas.

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

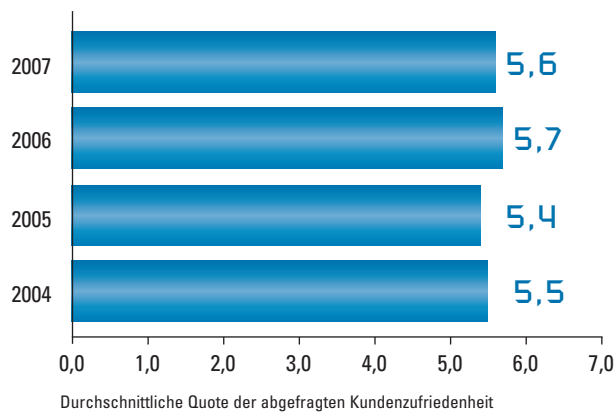
Fragen und Hinweise an:

Ines Knaack, Marketing
Tel. +49 (0) 911 / 9 57 73 - 27
Fax +49 (0) 911 / 9 57 73 - 33
eMail: knaack@insituform.de

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 2004 – 2007



Erklärtes Ziel von Insituform ist eine aus allen Parametern errechnete durchschnittliche Kundenzufriedenheitsquote von 5,7/Jahr.

Dieses ehrgeizige Ziel hat die IRT mit einer Gesamtquote von 5,6 in 2007 knapp verfehlt. Dennoch, bei einer maximal zu erreichenden Quote von 7,0 - alle Parameter würden von allen

Kunden mit hervorragend eingeschätzt - belegt die 5,6-Bewertung die Tendenz, welche IRT ein sehr hohes Maß der allgemeinen Zufriedenheit attestiert.

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

- Mitarbeiterqualifikation und - motivation
- Technischen Ausstattung
- Forschung und Entwicklung in eigenen Laboratorien
- Qualität des Produkte sowie
- Projektkennntnis und - umsetzung, sondern auch die zeitnahe und nachhaltige Reaktion auf kritisches Feedback.

Ergebnisse und Schlußfolgerung

Die Quote 5,6 im Erfassungszeitraum 2007 setzt sich wie folgt zusammen:

Bei der Betrachtung der vorgenommenen Bewertung ist die Klassifizierung der neun Kriterien in drei Gruppen möglich.

Ein sehr hohes Niveau (Quoten 5,7 und 5,8) erreichten wiederum „Qualität des Gerätes/ Auftreten der Kolonne“, „Sicherheitsvorkehrungen/Sauberkeit der Baustelle“ und „Anwohnerzufriedenheit“. Diese Bereiche zeugen von den hervorragenden – auch technischen – Voraussetzungen der Insituform und der konsequenten Einhaltung der vorgeschriebenen und bewährten Abläufe durch die eigenen Mitarbeiter vor Ort.

Auch „Service und Beratung“ sowie „Projektplanung und Kommunikation“ (Quoten 5,6) wurden tendenziell sehr gut beurteilt. Diese Ergebnisse spiegeln den reichen und langjähri-

gen Erfahrungsschatz, das hohe Ausbildungs-niveau auf Niederlassungs- und Bauleiterebene, das Know-how sowie die hohe Professionalität von Insituform wider.

Schwieriger hingegen ist die Gruppe „Projektmanagement und –abwicklung“, „Termingerechte Fertigstellung“ und „Projektabschluss im Vergleich zu Ihrer Erwartung“, die mit Werten zwischen 5,4 und 5,5 eingeschätzt wurden, wobei sich die Bewertung von „Projektmanagement und -abwicklung“ im Vergleich zu den Werten des ersten Halbjahres 2007 verbessert hat. Trotzdem, der vielschichtige und oftmals auch nicht immer exakt planbaren Ablauf auf der Baustelle beeinflusst diese Einschätzungen direkt. Unvorhergesehene Dinge – z. B. witterungs- oder subunternehmerbedingt – führen

mitunter zu Termin- oder Ablaufverschiebungen, die anders mit dem Auftraggeber vereinbart und dann als nicht optimal empfunden wurden. Die Leistungen aus vor- oder nachgelagerten Arbeiten (z. B. Roboter-, Anschluss- oder Schachtarbeiten) reflektieren sich somit auch unmittelbar in der „Beurteilung des fertigen Produkts“ (5,5). Hier gilt es schneller und flexibler zu reagieren, um die Planung, Umsetzung und Kontrolle der Nachunternehmerarbeiten noch verantwortlicher zu gestalten.

IRT sieht das Aufzeigen von Unzulänglichkeiten sowie die Erfassung der Kundenanforderungen als Verbesserungs- und Optimierungspotential. Dies ist eine große Chance sowohl für den Kunden als auch das Unternehmen den wachsenden Sanierungsmarkt gezielt mit zu gestalten. Auch wenn die leichte Veränderung der



Gesamtquote der Kundenzufriedenheit von 5,7 auf 5,6 keine signifikante Verschlechterung darstellt, hat Insituform offenes, kritisches und konstruktives Kundenfeedback – über alle Kanäle - in den letzten Monaten konsequent analysiert.

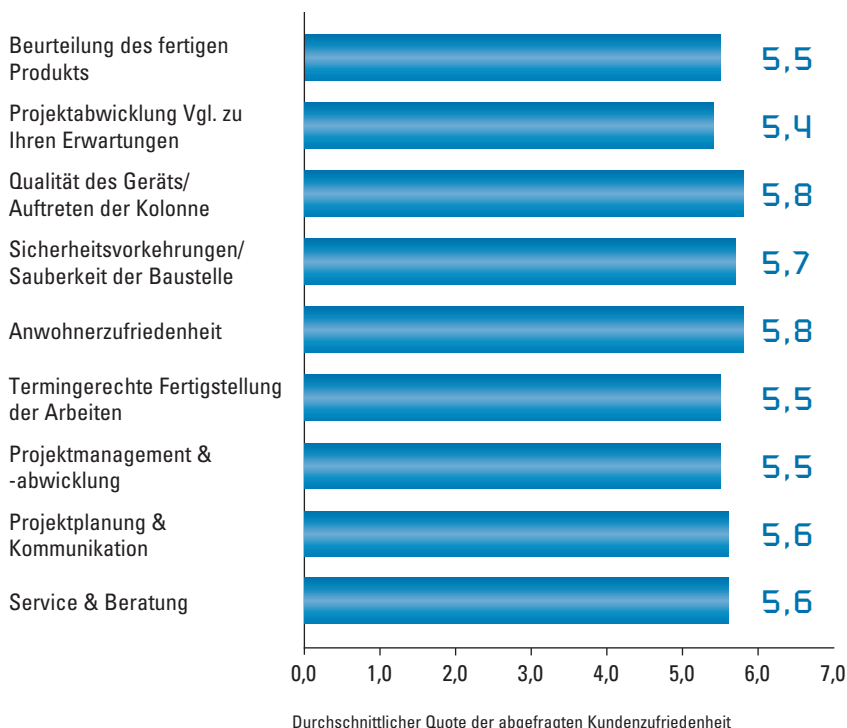
Das Ergebnis der Untersuchung ergab, dass neben den o. g. Parametern (Service, Projektplanung und -management, Termintreue usw.) bei einem Teil der ausgeschriebenen Sanierungsprojekte aus individuellen, örtlichen oder technischen Gegebenheiten die Schlauchlining-Technologie mit dem Trägermaterial Glasfaser (GFK) mittels Lichtaushärtung gefordert wird.

Die Insituform Rohrsanierungstechniken GmbH hat sich daher entschlossen ihr Produktportfolio ab sofort zu erweitern und ein GFK-Produkt anzubieten, um auch dieses Marktsegment zu bedienen.

Bei der Abwicklung dieser Schlauchlining-Technologie gelten für IRT die gleichen hohen Qualitätsstandards wie bei dem bewährten Insituform-Produkt. Die Vorteile beider Verfahren stehen Ihnen damit zur Verfügung.

Das Kundenfeedback als wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche, partnerschaftliche

Kundenzufriedenheit 2007



und zukunftsorientierte Zusammenarbeit hat uns diese Marktanforderung aufgezeigt.

Das größte Bestreben der Insituform ist es zufriedene Kunden zu haben und dem Markt die technischen und wirtschaftlichen Vorteile der Schlauchliner-Technologien mit den Trä-

germaterialien Synthefaser und Glasfaser zur Verfügung zu stellen.

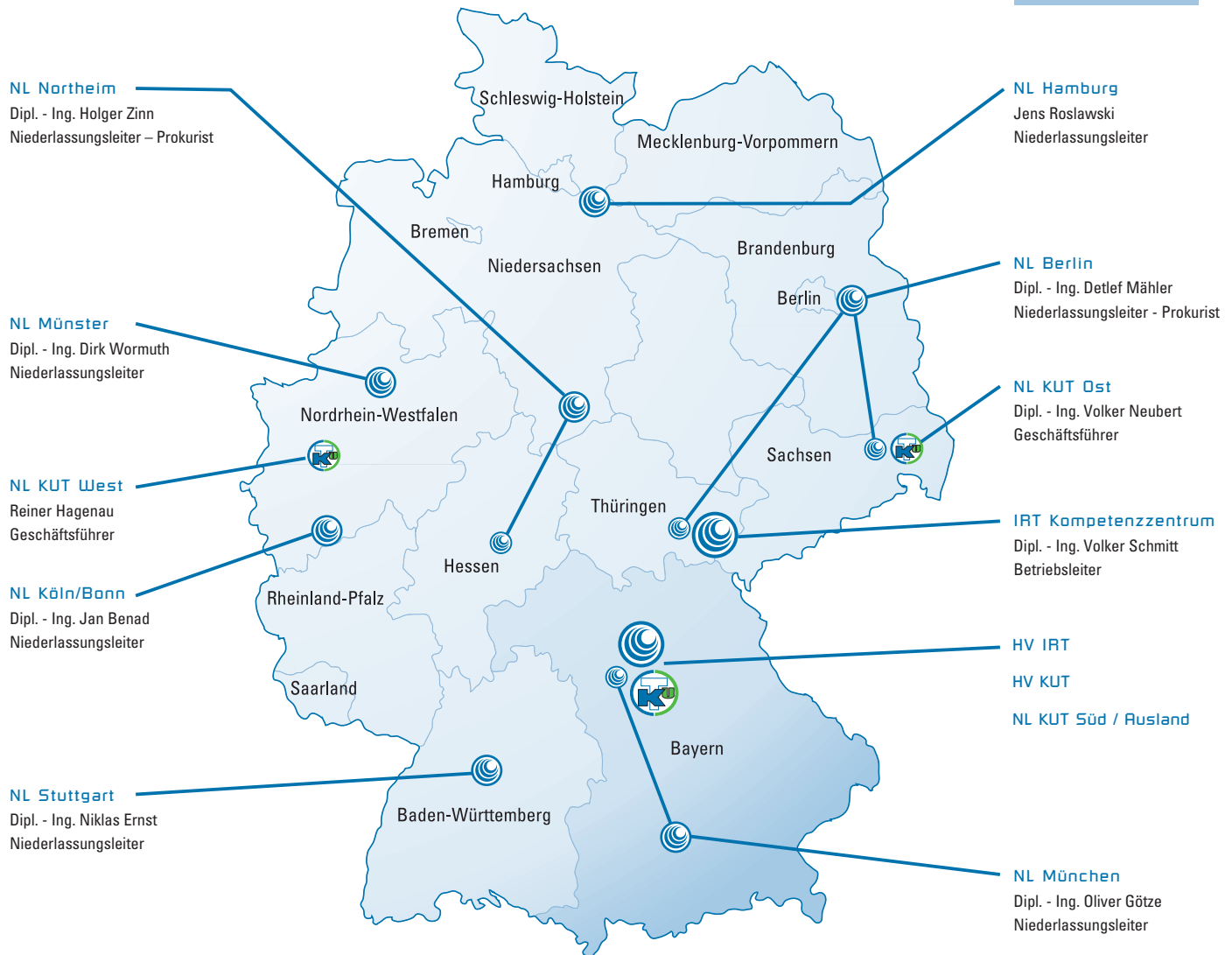
Für weitere Fragen, auch speziell unser neues Produkt – den GFK-Liner – betreffend, stehen Ihnen Teams an 11 Standorten in Deutschland zur Verfügung.

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.) betrifft 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 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 03 - Februar 2008 „IRT-Report der Prüfergebnisse 2007“) 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 - 13
 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 / NL Süd / Ausland
 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
 Schwarzmühlenstr. 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® Rohr-sanierungstechniken GmbH — Sulzbacher Straße 47 — D-90552 Röthenbach / Pegnitz — Tel +49 (0) 911 / 9 57 73 - 0 — Fax +49 (0) 911 / 9 57 73 - 33