



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Vortrag Jutta Kepper
Salzburg, 13.09. 2007



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Die 5 Versprechen der 5-Minuten-Garantie für jeden Fahrgast mit NVV-Ticket:

- ⇒ Wir versprechen **Pünktlichkeit.**
- ⇒ Wir versprechen **Anschlussicherheit.**
- ⇒ Wir versprechen **saubere Fahrzeuge und Haltestellen.**
- ⇒ Wir versprechen guten **Service und präzise Information.**
- ⇒ Wir versprechen **Freundlichkeit.**



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Die 5-Minuten-Garantie gilt in ganz Nordhessen

- ⇒ Bei allen 43 Verkehrsunternehmen.
- ⇒ An 82 Stationen und 4.750 Haltestellen.
- ⇒ In Stadtbussen genauso wie Regionalbussen;
in Tram und RegioTram wie den Nahverkehrszügen.



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Dort wo der Kunde die Leistung schlecht findet, soll er sich einfach, ohne Umstand, beschweren können.

- ⇒ Im Internet unter www.nvv.de
- ⇒ Am Servicetelefon unter 0180-234-0180.
- ⇒ Schriftlich mit der in den Informationsmedien enthaltenen Karte.
- ⇒ Persönlich in allen 18 NVV-Kundenzentren und NVV- InfoPoints.

Beschwerdemeldung bis drei Tage nach dem Vorfall.



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Die Erstattung bei mangelbehafteten Fahrten ist genauso hoch wie der NVV-Ticketpreis, sie erfolgt 1:1 in bar.

- ⇒ Einzelfahrscheine werden 1:1 ausgezahlt.
- ⇒ SparTickets (Gruppen-, MultiTicket, etc.) für mehrere Fahrten anteilig nach durchschnittlicher Fahrtenhäufigkeit.
- ⇒ Zeitkarten ebenso anteilig.

Auszahlung in jedem der 18 NVV-Kundenzentren und Info-Points bis 3 Monate „danach“.



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Ausgangssituation: Die Meinung der Menschen (das Image) über den öffentlichen Nahverkehr ist schlechter als seine tatsächliche Leistung.

Studien zur Kundenzufriedenheit bescheinigen dem öffentlichen Nahverkehr gegenüber anderen Branchen unbefriedigende Ergebnisse.

ABER: Der Nahverkehr in Nordhessen ist besser als sein Image: Im Durchschnitt sind 95% aller Fahrten im NVV pünktlich.



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Der Kunde erwartet für sein bezahltes Ticket einwandfreie Leistung

- ⇒ Er erwartet eine pünktliche und verlässliche Fahrt von A nach B.
- ⇒ Er erwartet eine exakte Information.

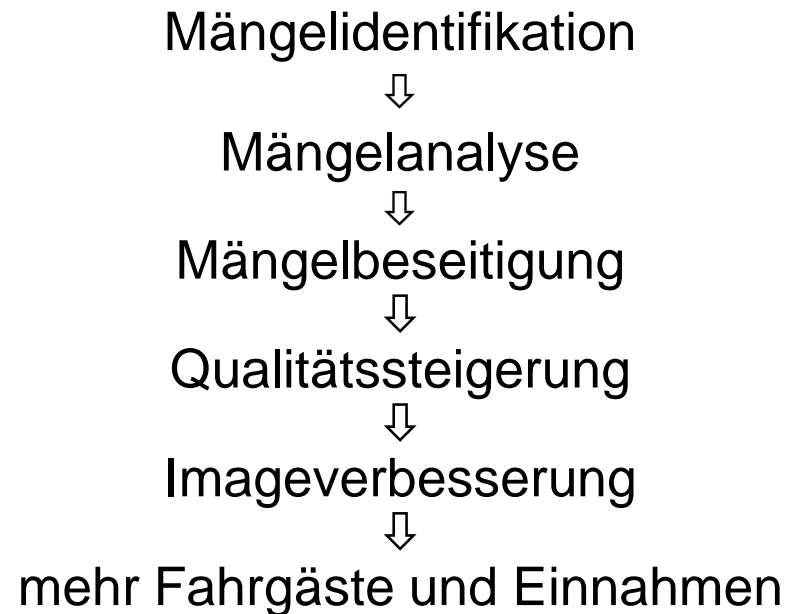
Bei Enttäuschung der Kundenerwartung ist das Preis-Leistungs-Verhältnis aus dem Lot.



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Das kundengesteuerte Messinstrument 5-Minuten-Garantie des NVV.

Die Kunden selbst sagen, was sie stört - nur ihre Meinung zählt.



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Anzahl der Beschwerden

Seit Einführung im Mai 06 wurden 77.000 Beschwerden aufgenommen und bearbeitet.

Insgesamt nutzen 12.800 Kunden die 5-Minuten-Garantie. Im Durchschnitt beschwert sich jeder Kunde 6 mal.

Die Beschwerdequote liegt bei 0,09%, d.h. von 10.000 Fahrgästen beschweren sich im Durchschnitt 9.

Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Gründe für die Beschwerden

- ⇒ 92 % der Mitteilungen betreffen die Fahrt und damit verbundene Verspätungen oder Ausfälle
- ⇒ 2,8 % sind Mitteilungen über das Personal
- ⇒ 3 % sind Mitteilungen über die Qualität der Information
- ⇒ 1,3 % der Mitteilungen betreffen Einrichtungen und Anlagen

Die Mitteilungen über Sicherheit, Haltestellen und Bahnhöfe liegen unter 1 Prozent.

Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

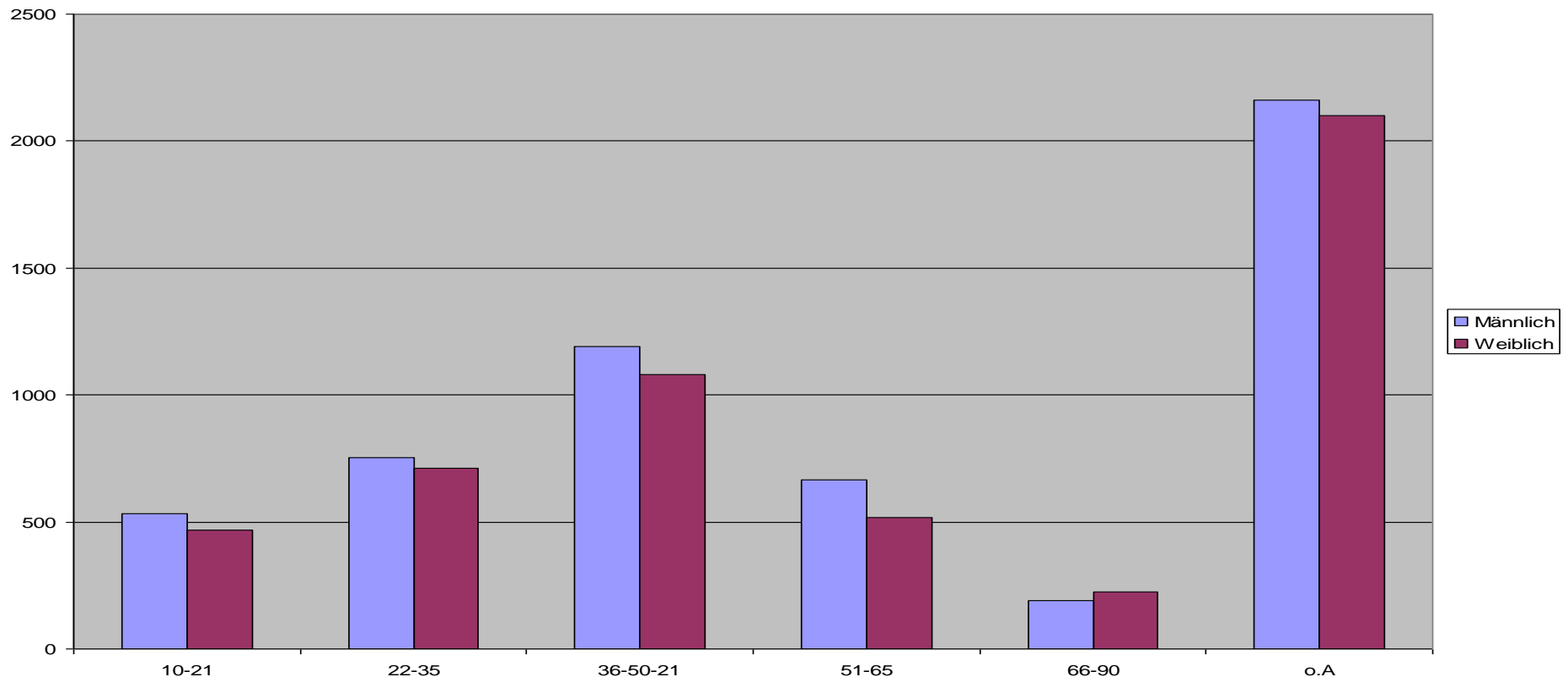
Die Rückerstattungen

Der durchschnittliche Auszahlungsbetrag pro Rückerstattung liegt bei 2,06 Euro.

Die Auszahlungsbeträge an unzufriedene Kunden belaufen sich hochgerechnet auf jährlich ca. 0,14 % der Fahrgeldeinnahmen.

Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Das Kundenprofil



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Nutzung der Beschwerdewege

- ⇒ 60% der Nutzer beschwerten sich im Internet
- ⇒ 15 % beschwerten sich über das Formular zur Garantie
- ⇒ 12% wählen den Weg ins Kundenzentrum
- ⇒ 10 % der Mitteilungen erreichen uns über das Telefon

Die Mitteilungswege über Briefe, Emails und Faxe liegen addiert bei unter 3%.

Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie? Von der Beschwerde zur Qualitätsverbesserung – Das System



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?



Systemvorteile

Heute brauchen wir durchschnittlich 5 Tage bis der Kunde eine Antwort erhält; früher waren es durchschnittlich 14 Tage.

Heute bearbeiten wir mit der gleichen Anzahl von Mitarbeitern 10 x mehr Beschwerden als früher.

Die Kosten pro Beschwerde sind erheblich gesunken. Von durchschnittlich 53,60 Euro auf 6,40 Euro.

Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?



Systemvorteile

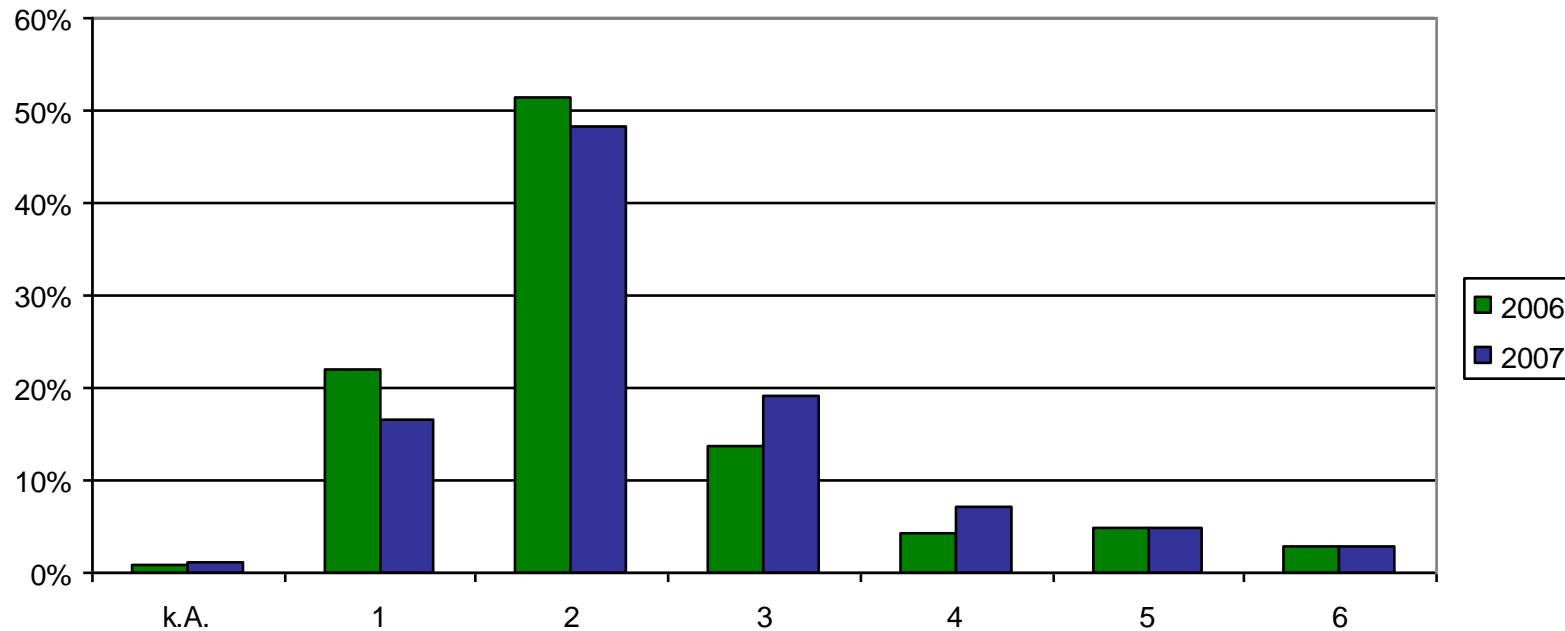
Transparenz über alle Beschwerden für alle Mitarbeiter in 19 Kundenzentren sowie CallCenter.

Erkennen von Schwachstellen über Clustern bei Mehrfachnennungen.

Sofortiges Einleiten von Gegenmaßnahmen möglich.

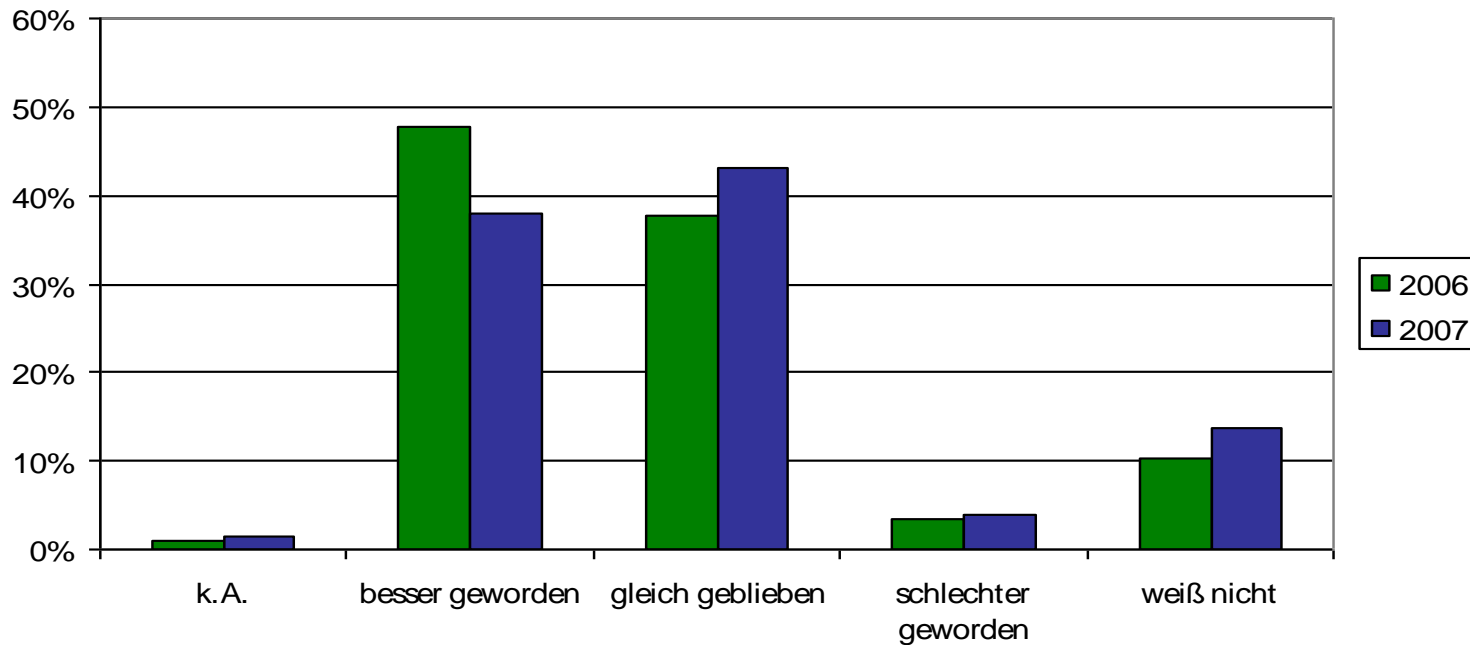
Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Abobefragung 07/08: **Beurteilung der 5-Minuten-Garantie nach Schulnoten**



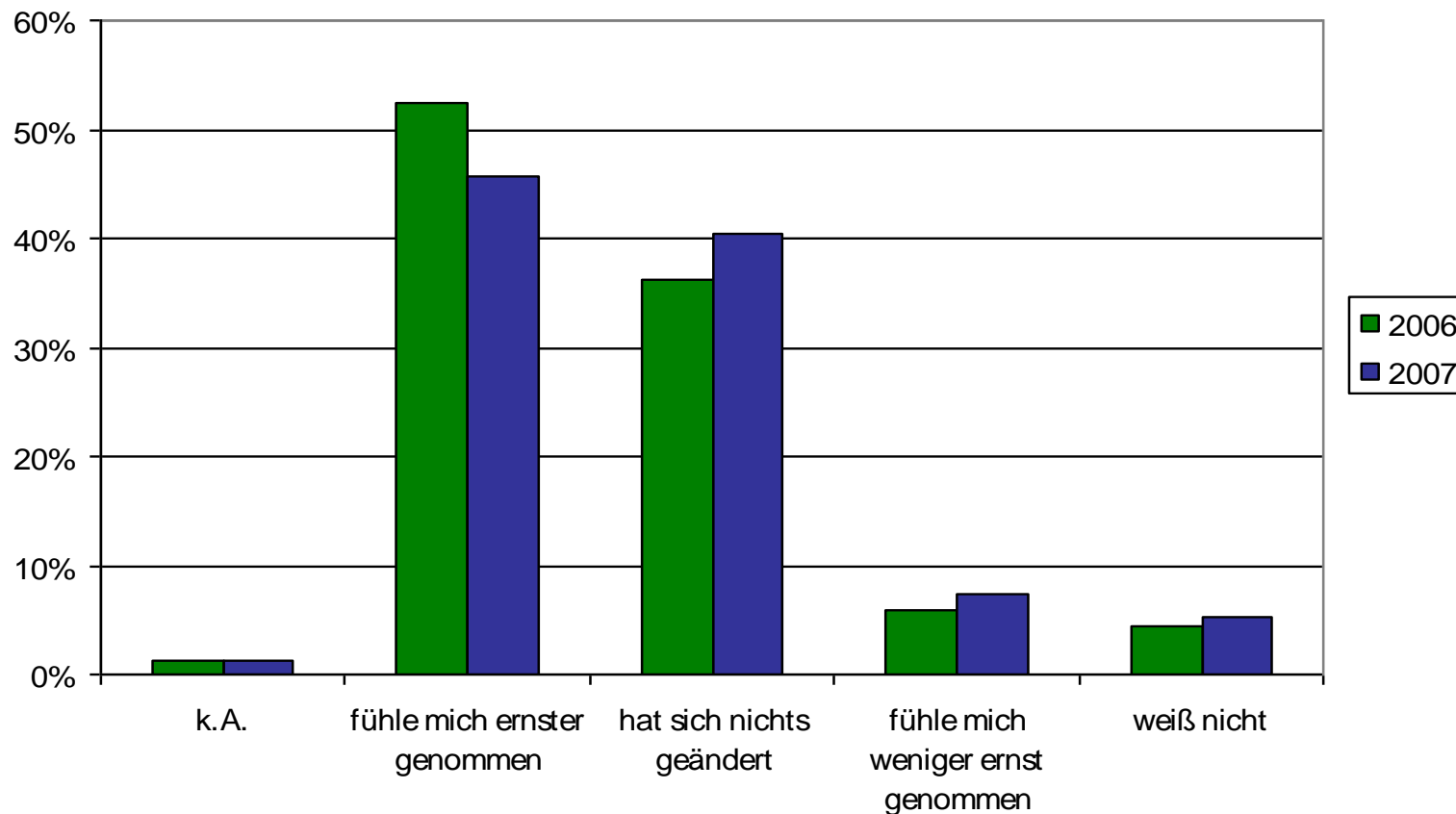
Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Abobefragung 07/08: **Hat die NVV 5-Minuten-Garantie zu Verbesserungen geführt?**



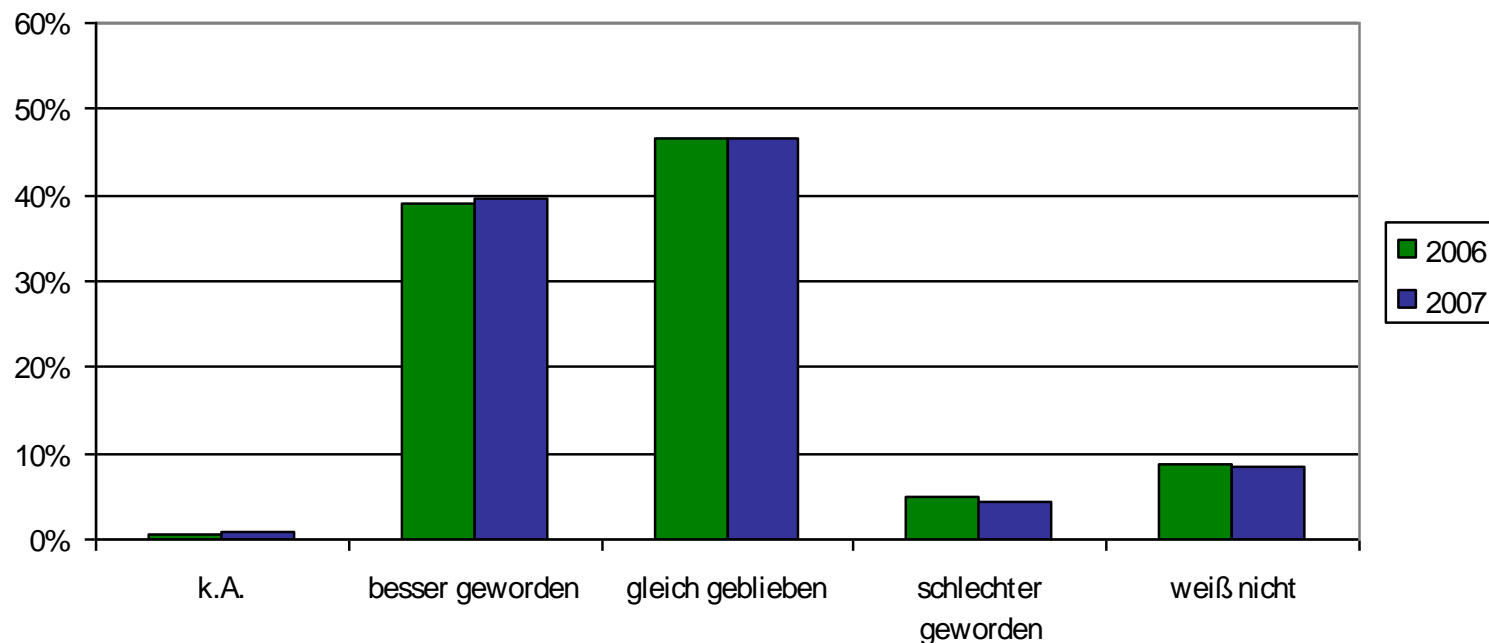
Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Abobefragung 07/08 **Fühlen Sie sich ernster genommen?**



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?

Abobefragung 07/08: **Hat die Garantie dem NVV ein besseres Image gebracht?**



Zufriedenere Kunden durch NVV 5-Minuten-Garantie?



Vielen Dank für Ihre
Aufmerksamkeit!



**Zufriedenere
Kunden durch NVV
5-Minuten-Garantie?**

Salzburg, 13.09.2007