



# ServiceRating

Rating zur Servicequalität  
Steria Mummert ISS  
März 2010

ServiceRating GmbH  
Berrenrather Straße 188b  
50937 Köln

*Wer beurteilt die Servicequalität?*

Die ServiceRating GmbH ist der erste deutsche Anbieter für ein ganzheitliches Rating-Verfahren zur Servicequalität. Mit den durchgeführten Beurteilungen wird Kundenservice branchenübergreifend nach strengen Richtlinien messbar und für Verbraucherinnen und Verbraucher transparent gemacht. Unternehmen verpflichten sich freiwillig für eine Untersuchung ihrer Servicequalität durch die unabhängige ServiceRating GmbH. Die Rating-Ergebnisse zum Kundenservice werden regelmäßig aktualisiert. Die gültigen und veröffentlichten Ratings finden Sie unter [www.servicerating.de](http://www.servicerating.de).

*Welches Unternehmen wurde beurteilt?*

Beurteilt wurde die Servicequalität der Steria Mummert ISS GmbH.



Die Steria Mummert ISS GmbH zählt zu den führenden Anbietern von Softwarelösungen für die Finanzdienstleistungsbranche in Deutschland. Neben der Erstellung und Weiterentwicklung von Standardsoftware bietet das Unternehmen eine umfassende Beratung bei der Einführung sowie die Integration in bestehende Softwareumgebungen an.

Das Leistungsspektrum umfasst derzeit die drei Produktlinien Meldewesen (ISS Reporting Suite), Asset Management (KAVIA) und Bestandsverwaltung (winsure).

*Wie wird bei der Beurteilung der Servicequalität vorgegangen?*

ServiceRating bewertet die Service- und Beratungsleistungen sowie die Wirksamkeit dieser Serviceangebote anhand aktueller Marktforschungsergebnisse (z.B. repräsentative Kundenbefragung sowie Kauf- und Beratungstests). Um den Kundenservice einer übergreifenden und objektiveren Sicht zuzuführen, untersucht ServiceRating darüber hinaus die Voraussetzungen im Management für einen Top-Service am Kunden. In Manager-Interviews sowie im Service-Audit muss das Management den ServiceRating-Analysten alle Fragen zum Serviceangebot und zur Qualitätssicherung beantworten. Das Rating-Ergebnis hat eine Gültigkeitsdauer von einem Jahr. Zur Aktualisierung muss ein Folge-Rating durchgeführt werden.

Die Beurteilungen aus den drei Qualitäts-Dimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie Servicewirksamkeit werden zu einer Gesamtnote zusammengefasst.

*Welches Ergebnis hat Steria Mummert ISS erreicht?*

ServiceRating vergibt Steria Mummert ISS das Testurteil zum Kundenservice „sehr gut“ mit der Auszeichnung durch vier Kronen.



**Zusammenfassung**

Das Gesamtergebnis setzt sich aus den Bewertungen der Dimensionen Servicemanagement, Service- und Beratungsleistungen sowie der Servicewirksamkeit zusammen. Die Einzelergebnisse sind in der nachfolgenden Tabelle zusammengefasst.

Teilaspekt	Service- management	Service- und Beratungs- leistungen	Service- wirksamkeit
Serviceorientierung	exzellent		
Strukturen und Prozesse	sehr gut		
Information und Kommunikation	sehr gut		
Personalmanagement	exzellent		
Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung		sehr gut	
Kundenberatung		exzellent	
Kundenbetreuung		sehr gut	
Service-Zusatzleistungen		gut	
Kundenbeschwerden			sehr gut
Kundenvertrauen			exzellent
Kundentreue			exzellent
Kundenzufriedenheit			sehr gut
<b>Teilnoten</b>	<b>exzellent</b>	<b>sehr gut</b>	<b>sehr gut</b>

Die Noten spiegeln die Positionierung innerhalb einer Rating-Kategorie wider. Die Ergebnisse können somit im Einzelfall vom einfachen Mittelwert der Teilnoten abweichen.

## Servicemanagement bei Steria Mummert ISS exzellent

Nach Informationen aus dem Service-Audit, verbunden mit Manager-Interviews und Ortsbesichtigungen, ermittelt ServiceRating die Qualitäten in den vier Teilaspekten dieser Qualitäts-Dimension.

*Serviceorientierung* Die Serviceorientierung bei Steria Mummert ISS wird von ServiceRating insgesamt mit **exzellent** bewertet.

Steria Mummert ISS formuliert eine klare Unternehmens- und Leistungsphilosophie: "Wir schaffen entscheidende Wettbewerbsvorteile für unsere Kunden." Dabei will sich das Unternehmen vor allem durch pragmatische und zielführende Empfehlungen, Fairness als Geschäftsethos sowie Kreativität, unternehmerisches Denken und Offenheit bei der Erarbeitung innovativer Lösungen gegenüber den Wettbewerbern differenzieren.

Im Zentrum des Beratungs- und Betreuungskonzepts steht der persönliche Austausch zwischen den Kunden und den Mitarbeitern von ISS, wobei Customer Enabling eine wichtige Rolle spielt. Das Ziel ist dabei, die Kunden langfristig für einen möglichst effizienten Einsatz der Softwareprodukte von ISS zu befähigen. Rund um die drei Produktlinien Meldewesen (ISS Reporting Suite), Asset Management (KAVIA) und Bestandsverwaltung (winsure) bietet ISS hierfür ein umfangreiches Service- und Dienstleistungsangebot. In verschiedenen Bereichen nutzt ISS Potenziale durch Kooperationen, um so für die Kunden einen strategischen Mehrwert zu schaffen.

*Strukturen und Prozesse* Die Strukturen und Prozesse bei Steria Mummert ISS beurteilt ServiceRating insgesamt mit **sehr gut**.

Ein umfassendes Prozess- und Technologie-Knowhow betrachtet Steria Mummert ISS als einen der zentralen Erfolgsfaktoren bei der Verwirklichung der definierten Leistungsphilosophie. Das Unternehmen verfügt im Rahmen des Qualitätsmanagements über ein prozessorientiertes Managementsystem gemäß den Anforderungen der DIN EN ISO 9001:2000.

Ziel des Qualitätsmanagements von Steria Mummert ISS ist die Umsetzung der Qualitätsgrundsätze und -ziele zu ermöglichen sowie eine praxisbezogene Grundlage für die selbstständige Qualitätsverbesserung in der Gesellschaft zu schaffen. Mitarbeiterschulungen und verschiedene Methoden der Qualitätsmessung helfen dabei verdeckte Qualitätsprobleme und Verbesserungspotenziale sichtbar zu machen und Fehlerquellen dadurch möglichst früh zu eliminieren. Die Steuerung des Qualitätsmanagements übernehmen die jeweiligen Führungskräfte in Abstimmung mit einer eigenständigen Abteilung Qualitätsmanagement.

Das eingesetzte CRM-System unterstützt die Mitarbeiter in Ihren Serviceaufgaben durch eine ganzheitliche Kundensicht. Im Rahmen von Vertriebs- und Kundenveranstaltungen wird regelmäßig und systematisch Kundenfeedback eingeholt. Erkenntnisse aus der Marktforschung werden ins Qualitätsmanagement integriert und gegenüber Mitarbeitern bekannt gemacht.

### Information und Kommunikation

Information und Kommunikation sind bei Steria Mummert ISS nach Ansicht von ServiceRating insgesamt mit **sehr gut** einzustufen.

Um den internen Austausch der Mitarbeiter zu fördern, finden bei ISS regelmäßig Besprechungen auf Team- und Abteilungsebene statt. "Open ears, open doors, open minds" ist das Leitmotiv der Unternehmenskultur von Steria Mummert ISS. Der Umgang der Mitarbeiter ist geprägt von einem offenen und vertrauten Umgang, der nicht zuletzt in der Tatsache begründet ist, dass ein Großteil der Mitarbeiter über viele Jahre, teilweise auch Jahrzehnte für ISS tätig ist. Über das ISS-Wiki und verschiedene, zentrale Wissensdatenbanken haben die Mitarbeiter Zugriff auf das Unternehmenswissen, das in Form einer Wissenslandkarte organisiert ist.

Ziel von Steria Mummert ISS ist es, den Kunden auf allen angebotenen Informationskanälen jederzeit die Möglichkeit zum interaktiven Austausch zu bieten. Dazu zählen unter anderem verschiedene Informationsbroschüren sowie der zweimal jährlich erscheinende ISS-Newsletter. Für die drei zentralen Produktlinien werden kostenlose Hotlines angeboten, die Servicezeiten sind jedoch tendenziell knapp bemessen. Verschiedene Kundenveranstaltungen (Anwendertreffen, Gruppen- und Individualschulungen, Workshops etc.) sowie Roadshows für Interessenten und die Präsenz auf Messen und Fachtagungen komplettieren das Kommunikationsangebot von Steria Mummert ISS.

### Personalmanagement

Steria Mummert ISS zeichnet sich nach Ansicht von ServiceRating insgesamt durch ein **exzellentes** Personalmanagement aus.

Das Leitmotiv "Open ears, open doors, open minds" bildet ebenfalls die Grundlage der Führungsphilosophie bei ISS. Flache Hierarchien, geringe Führungsspannen und kurze Kommunikationswege sollen dabei eine intensive und unkomplizierte firmeninterne Kommunikation ermöglichen. Da es - auch bei der Geschäftsführung - keine festen Sprechzeiten gibt, ist der Begriff der offenen Türen wörtlich zu nehmen. Aufgrund der Tatsache, dass viele Mitarbeiter die Geschäftsführung seit Jahren kennen, hat sich ein offener und vertrauensvoller Umgang etabliert. Die Personalbeurteilung und -steuerung findet im Rahmen von Mitarbeitergesprächen (Performance & Development Interviews) statt. Weitere Ansatzpunkte liefern die Ergebnisse der jährlich durchgeführten Mitarbeiterbefragung, die zur Ermittlung von Stärken und Schwächen der Unternehmensleistungen gegenüber Mitarbeitern genutzt wird. Insbesondere können dadurch auch verdeckte Unzufriedenheiten aufgedeckt werden.

Für alle Mitarbeiter von ISS werden regelmäßig Schulungen zum Thema Service- und Kundenorientierung angeboten. Das umfangreiche Trainingsangebot ist für alle Mitarbeiter über das Mitarbeiter-Portal einsehbar und umfasst neben der Vermittlung von Fachkenntnissen auch Angebote zur persönlichen Weiterentwicklung (z.B. Konfliktmanagement, Selbstmanagement). Im Sinne des Leitmotivs sind Mitarbeiterideen bei ISS jederzeit willkommen und werden unabhängig von der Hierarchiestufe gleichermaßen wertgeschätzt. Als positives Beispiel ist hier die Idee eines Werksstudenten zu nennen: Im Rahmen seiner Tätigkeit bei ISS entwickelte er ein Konzept für eine durch den Kunden anpassbare grafische Benutzeroberfläche (customizable GUI) und implementierte sie anhand eines konkreten Beispiels. Kurze Zeit später wurde diese Entwicklung in die drei bestehenden Produktlinien integriert.

## Service- und Beratungsleistungen von Steria Mummert ISS

**sehr gut**

Auf Basis aktueller Marktforschungsergebnisse (insgesamt 223 befragte Kunden, sehr gute Rücklaufquote von ca. 60 Prozent), dem Service-Audit sowie Ortsbe-sichtigungen der Standorte Hamburg und Köln ermittelt ServiceRating die Quali-tät der Service- und Beratungsleistungen von Steria Mummert ISS.

### *Erscheinungsbild und Umfeldgestaltung*

Das Erscheinungsbild und die Umfeldgestaltung von Steria Mummert ISS sind als **sehr gut** zu interpretieren.

Die Internetseite von Steria Mummert ISS ([www.steria-mummert-iss.de](http://www.steria-mummert-iss.de)) bietet umfangreiche Informationen zu Produkten und Dienstleistungen rund um die Pro-duktgruppen Meldewesen, Asset Management und Bestandsverwaltung. Mit dem Internetauftritt von ISS sind in der aktuellen Kundenbefragung neun von zehn Kunden zufrieden. Auch die schriftlichen Unterlagen sind für den Großteil der be-fragten Kunden „sehr gut“.

### *Kundenberatung*

Die Kundenberatung bei Steria Mummert ISS wird von ServiceRating insgesamt mit **exzellent** bewertet.

Bei der Kundenberatung erreicht Steria Mummert ISS in allen Teildimensionen her-vorragende Werte. Die Mitarbeiter von ISS wissen, worauf sie bei der Beratung ach-ten müssen und setzen dieses Wissen erfolgreich um. Hohe Fachkompetenz sowie die fachliche Qualität der Aussagen begeistern rund 80 Prozent der Kunden; kein Kunde äußert sich hier unzufrieden. Mit der Hilfsbereitschaft der Mitarbeiter sind insgesamt 98 Prozent aller Kunden zufrieden, ca. 84 Prozent zeigen sich sogar be-geistert. Nach Ansicht von ServiceRating ist dieses überdurchschnittliche Ergebnis auf die exzellente Personalentwicklungsstrategie von Steria Mummert ISS zurück-zuführen. Im Kern des Beratungs- und Betreuungskonzeptes sieht Steria Mummert ISS die Befähigung des Kunden. Die Ergebnisse der Kundenbefragung zeigen, dass dies insbesondere in der Produktlinie Meldewesen (ISS Reporting Suite / DÜVA) bereits sehr gut umgesetzt wurde.

### *Kundenbetreuung*

Die Kundenbetreuung bei Steria Mummert ISS ist nach Ansicht von ServiceRating insgesamt mit **sehr gut** einzustufen.

Im Rahmen des Beratungs- und Betreuungskonzeptes bietet Steria Mummert ISS den Kunden eine umfangreiche Betreuung an. Die positiven Ergebnisse bei der Be-wertung der Betreuung insgesamt zeigen, dass die Rechnung aufgeht. So äußert sich kein einziger DÜVA-Kunde negativ über Steria Mummert ISS, zwei von drei Kunden bewerten die Betreuungsleistung sogar mit „ausgezeichnet“ oder „sehr gut“. Mit der Zuverlässigkeit und Fehlerfreiheit sind insgesamt 93 Prozent der Kunden zufrieden, jeder Zweite äußert sich hier begeistert. Eine schwächere Bewertung erhält das Unternehmen von den Kunden allerdings für die Servicezeiten der Hot-line, die mit 3,5 Stunden pro Tag recht knapp bemessen sind.

### *Service-Zusatzleistungen*

ServiceRating beurteilt die Service-Zusatzleistungen mit **gut**.

Rund um die drei Produktlinien bietet Steria Mummert ISS verschiedene zusätzli-che Serviceleistungen an, die über die reine Produkt- und Softwaredistribution hinausgehen. Ein wichtiger Punkt dabei ist die Auseinandersetzung mit zukünftigen Anforderungen wie beispielsweise Solvency II. So hat Steria Mummert ISS ihre Kunden durch eine frühzeitige Informationsveranstaltung über wichtige Verände-rungen informiert. Allerdings werden die angebotenen Zusatzleistungen derzeit von den Kunden nicht durchgängig wahrgenommen und deshalb nur teilweise honoriert.

## ServiceWirksamkeit von Steria Mummert ISS sehr gut

Auf Basis aktueller Marktforschungsergebnisse (insgesamt 223 befragte Kunden, sehr Rücklaufquote von ca. 60 Prozent), dem Service-Audit sowie Ortsbesichtigungen der Standorte Hamburg und Köln ermittelt ServiceRating die ServiceWirksamkeit bei Steria Mummert ISS.

*Kundenbeschwerden* ServiceRating beurteilt das Beschwerdewesen bei Steria Mummert ISS insgesamt mit **sehr gut**.

Dass das Thema Beschwerden sehr ernst genommen wird, zeigt sich beispielsweise darin, dass die Geschäftsführung über das Vorliegen einer Beschwerde unverzüglich zu informieren ist. Zur Bearbeitung und Dokumentation verfügt ISS über ein ITIL-konformes Incident-Management, in dem der gesamte Kommunikationsfluss modelliert ist. Im Umgang mit Beschwerden und Reklamationen kann Steria Mummert ISS insgesamt überzeugen. Diese werden aus Kundensicht schnell und zuverlässig bearbeitet. Während der Bearbeitung fühlen sich die Kunden gut über den aktuellen Stand informiert. So sind insgesamt 95 Prozent der Kunden mit der Beschwerdebearbeitung zufrieden, jeder Zweite zeigt sich vom Umgang mit Beschwerden begeistert.

*Kundenvertrauen* Das Kundenvertrauen wird von ServiceRating insgesamt mit **exzellent** beurteilt.

Insgesamt 97 Prozent der Kunden geben an, dass sie großes Vertrauen zu Steria Mummert ISS haben; 98 Prozent fühlen sich gut aufgehoben. Ebenfalls 98 Prozent der Kunden sind sich einig, dass das Unternehmen glaubwürdig auftritt. An diesem Ergebnis haben die Mitarbeiter von ISS großen Anteil. Denn die Glaubwürdigkeit eines Unternehmens entscheidet sich nicht in der Unternehmenssteuerung oder im Marketing, sondern im tagtäglichen Umgang der Mitarbeiter mit den Kunden und deren Anliegen. Im Leitbild hat Steria Mummert ISS "Fairness als Geschäftsethos" definiert, das gegenüber Kunden und Mitarbeitern gleichermaßen gilt. Die Kundenbefragung zeigt, dass das Unternehmen diesem Anspruch mehr als gerecht wird: 99 Prozent der Kunden fühlen sich von Steria Mummert ISS stets fair behandelt.

*Kundentreue* Die Kundentreue bei Steria Mummert ISS ist nach Ansicht von ServiceRating insgesamt mit **exzellent** einzustufen.

Die Kundenbefragung zeigt für beide Produktlinien eine sehr ausgeprägte Wiederkaufbereitschaft: 99 Prozent der Kunden würden sich wieder für Steria Mummert ISS entscheiden. Ebenso zeichnen sich die Kunden von Steria Mummert ISS durch eine extrem hohe Treue und Verbundenheit aus, die weit über dem üblichen Maß liegt. Alle Kunden sind davon überzeugt, dass sie auch in zwei Jahren noch Kunde bei dem Unternehmen sind. Zudem geben 96 Prozent der Kunden an, dass sie Steria Mummert ISS weiterempfehlen.

*Kundenzufriedenheit* Die Kundenzufriedenheit mit Steria Mummert ISS insgesamt wird von ServiceRating mit **sehr gut** beurteilt.

Mit Steria Mummert ISS insgesamt sind 99 Prozent der Kunden zufrieden, 61 Prozent äußern sich begeistert. Auch bei der Kundenorientierung kann das Unternehmen aus Kundensicht überzeugen: 96 Prozent der Kunden sind zufrieden. Während die Produkte insgesamt überzeugen können, polarisiert jedoch das wahrgenommene Preis-Leistungs-Verhältnis.

*Rating-Information: Ein Rating zur Servicequalität ist eine Experteneinschätzung über die Servicequalität eines Unternehmens oder eines bestimmten Unternehmensbereiches, jedoch keine unumstößliche Tatsache oder aber alleinige Empfehlung, einzelne Geschäfte abzuschließen oder aufzugeben. Bei der Beurteilung werden Qualitätsanforderungen aus der Sicht aller Kunden zugrunde gelegt, sie bezieht sich nicht auf einzelne Geschäftsbeziehungen oder Verträge und enthält keine Empfehlungen zu speziellen Anforderungen einzelner Kunden. Beim Rating zur Servicequalität handelt es sich um eine Beurteilung, der sich die Unternehmen freiwillig unterziehen. Das Rating basiert auf Informationen, die entweder von den Unternehmen selbst zur Verfügung gestellt oder von ServiceRating aus zuverlässiger Quelle eingeholt werden. Trotz sorgfältiger Prüfung der in das Rating eingehenden Informationen kann die ServiceRating GmbH für deren Vollständigkeit und Richtigkeit keine Garantie übernehmen.*