Kundenzufriedenheit nach TÜV SÜD MS Standard

Prüfbericht zur Erstzertifizierung

2017

Management Service

TransferWise Ltd.

Standard:	Kundenzufriedenheit	**Unternehmen:**	TransferWise Ltd.
Geltungsbereich:	Kundenzufriedenheit im Service	**Straße / Postfach:**	6th Floor, The Tea Building, 56 Shoreditch High Street
		PLZ / Ort:	London E1 6JJ
		Auditbeauftragter:	Gina Mankin
Auftragsnummer:	707076356	**Kundenbefragung:**	Aug 17
Kundenbetreuer TÜV SÜD:	Team Service-Zertifizierungen		

Ergebnis:

X **Anforderungen der Prüfgrundlage sind erfüllt**

X Erstzertifizierung erfolgreich bestanden

Fortbestand der Gültigkeit empfohlen

Anforderungen der Prüfgrundlagen sind nicht erfüllt

Nachaudit erforderlich. Nachaudittermin am:

Freigabe Datum: 03.08.2017

Management Service

TransferWise Ltd.

Kundenzufriedenheitsbefragung 2017

Auswertungsband

August 2017, V100

Auf einen Blick

Management Service

- TMS-Schwellwert nicht erfüllt (Mittelwert größer als 2.20)
- TMS-Schwellwert knapp erfüllt Eventuell Potenzial zur Steigerung (Mittelwert größer als 2.00 und kleiner/gleich 2.20)
- TMS-Schwellwert deutlich erfüllt (Mittelwert kleiner/gleich 2.00)

Gesamtzufriedenheit

erhoben	berechnet	Zertifizierung (vergl. Seite 6)
1,57	1,61	erfüllt

Webseite	TransferWise App	Registrierung	Überweisung tätigen	Überweisungs-prozess	Service / Telefon	Service / E-Mail	Service Live Chat	Service allgemein	Leistungen / Produkte	Gebühren	Beschwerde-management
1,67	1,63	1,54	1,58	1,55	1,60	1,61	1,70	1,51	1,45	1,89	2,98

Inhalt

Management Service

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Hinweise, Feststellungen und Abweichungen
5	Anhang

Erhebungsbeschreibung

Management Service

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 = 1.003
Erhebungszeitraum	Juni / Juli 2017

Inhalt

Management Service

1	Hintergrund der Erhebung		
2	Zusammenfassung der Ergebnisse (Management Summary)		
		A	Rücklauf
		B	Kundenzufriedenheit erhoben
		C	Kundenzufriedenheit berechnet
		D	70% der Merkmale besser als 2,20
		E	Weiterempfehlung
		F	Hinweise / Feststellungen
3	Einzelergebnisse		
4	Hinweise, Feststellungen und Abweichungen		
5	Anhang		

Zusammenfassung

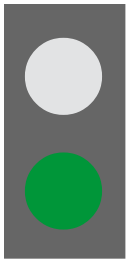
Management Service

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

Mindestrücklauf erreicht	✓	Der erzielte Rücklauf beträgt:	1.003 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:	1,57 1,61
Merkmale, die ein Bewertung schlechter als 3,5 erhalten führen zu einer Abweichung (3,75 bei Beschwerde-management)	✓	Anzahl der Merkmale, die zu einer Abweichung führen:	0
70% der abgefragten Leistungsmerkmale wurden mit mindestens 2,20 bewertet	✓	Von den abgefragten Leistungsmerkmalen wurden mindestens mit 2,20 bewertet:	93%
Die Weiterempfehlungs-quote muss mindestens 70% betragen	✓	Die Weiterempfehlungsquote liegt bei:	98,8%

A: Rücklauf

Management Service

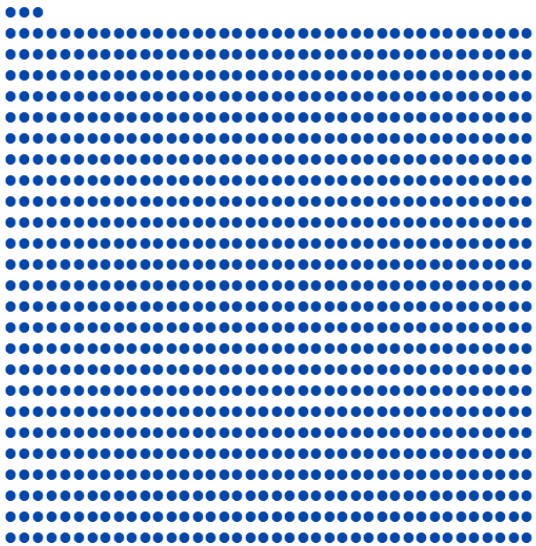


erfüllt

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.

Rücklauf

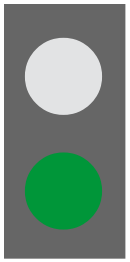


Nettostichprobe:

n = 1.003

B: Erhobene Gesamtzufriedenheit

Management Service



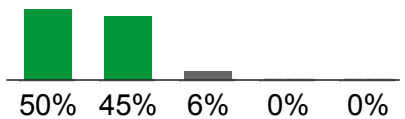
erfüllt

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?

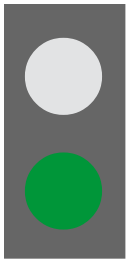
Item	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	MW	n	s
Gesamtzufriedenheit	85,8	50%	45%	6%	0%	0%	1,57	975	0,61



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, s = Standardabweichung, 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 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert 3,0 0% = Mittelwert 5,0

C: Kundenzufriedenheit berechnet

Management Service



erfüllt

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

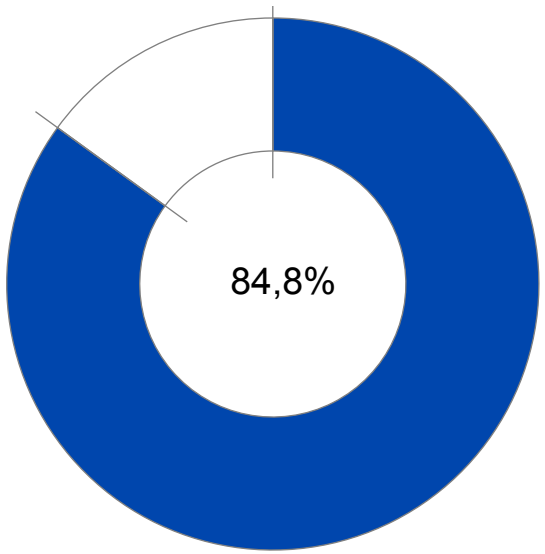
Die errechnete Gesamtzufriedenheit, die sich aus dem einfachen arithmetischen Mittel der Bewertungen aller Einzelkriterien ergibt, ist auf einer Skala von 1–5 besser als 2,00.

Kundenprozess

- Webseite – 5 Items
- TransferWise App – 3 Items
- Registrierung – 2 Items
- Überweisung tätigen – 4 Items
- Überweisungs-prozess – 2 Items
- Kundenservice/ Telefon – 4 Items
- Kundenservice/ E-Mail – 4 Items
- Kundenservice/ Live Chat – 3 Items
- Kundenservice allgemein – 5 Items
- Leistungen / Produkte – 3 Items
- Gebühren – 2 Items
- Beschwerde-management – 3 Items

Gesamtbewertung

Anteil an max. Zufriedenheit	Mittelwert TMS-Skala
84,8%	1,61



D: Merkmale

Management Service

Beschreibung der Anforderung

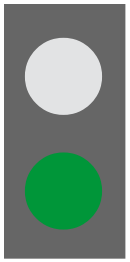
Gemäß dem TMS-Kriterienkatalog ist folgendes Kriterium zu erfüllen: „Die Kundenbefragung muss den gesamten Kundenerlebnisprozess umfassen. Einzelne Kundenprozesse wie z.B. After-Sales-Service oder Beschwerdemanagement können nicht ausgeklammert werden."

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

Management Service

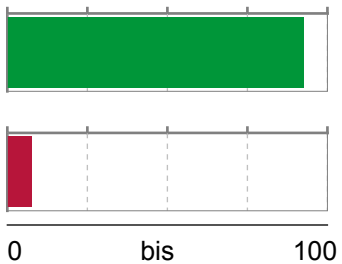


erfüllt

Kriterium gemäß TMS-Kriterienkatalog:

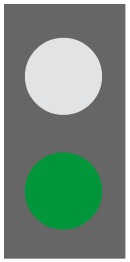
70 Prozent der abgefragten Leistungsmerkmale sind auf einer Skala von 1-5 besser als 2,20

Antwort	Anteil in Prozent	Anzahl Leistungsmerkmale
TMS Grenzwert (2,20) erreicht	92,5%	37
TMS Grenzwert (2,20) nicht erreicht	7,5%	3



E: Weiterempfehlungsbereitschaft

Management Service



erfüllt

Wie wahrscheinlich ist es, dass du TransferWise Freunden oder Kollegen weiterempfiehlst? (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 Promotor ® Score die Werte 0 bis 6 wählen.

Wert	Anteil
0	0,0%
1	0,0%
2	0,0%
3	0,1%
4	0,1%
5	0,7%
6	0,4%
7	2,1%
8	7,8%
9	17,2%
10	71,7%

0 bis 100

Gruppe	Anteil
Kritiker (Summe 0 bis 6)	1,3%
Passive (Summe 7 und 8)	9,9%
Promotoren (Summe 9 und 10)	88,9%

0 bis 100

n: 967

NPS ®: 87,6 %

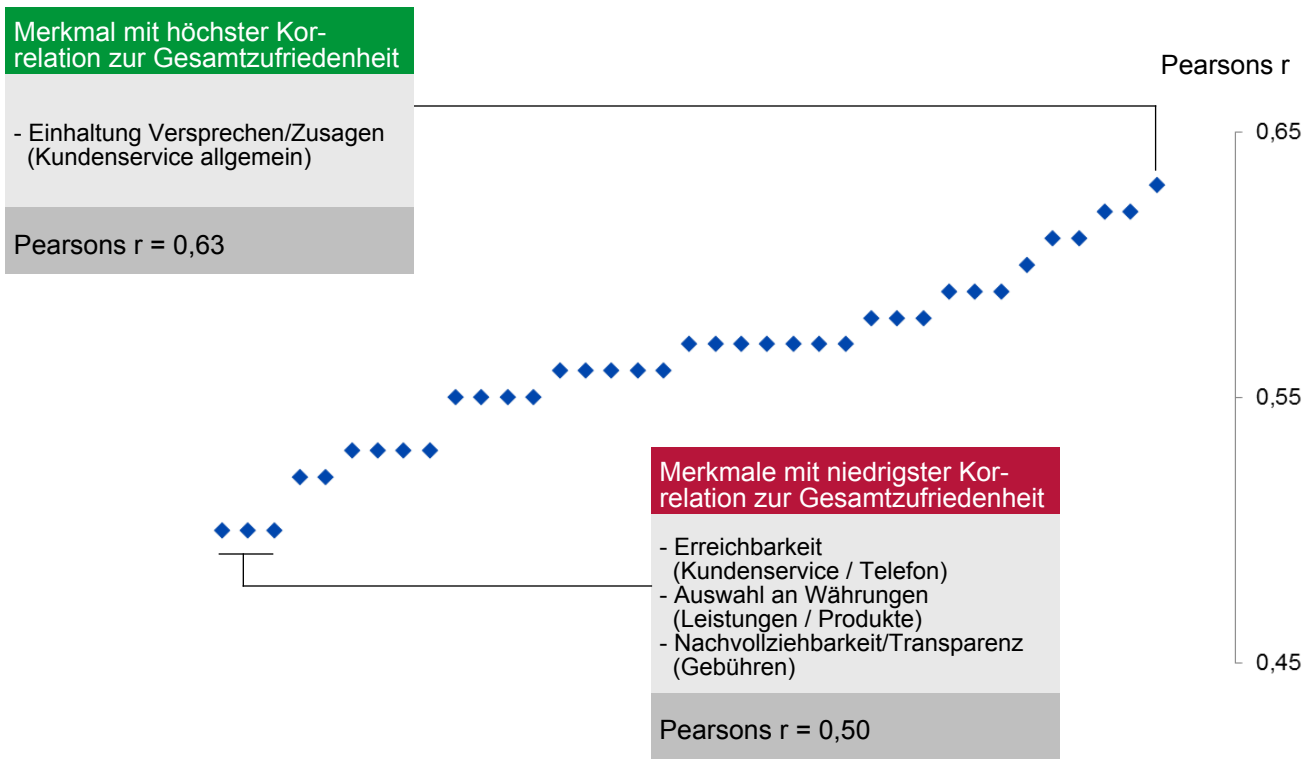
Anmerkung:
Der NPS ®-Wert berechnet sich aus dem Promotoren ®-Wert minus dem Kritiker-Wert.

F: Korrelation mit Gesamtzufriedenheit

Management Service

Messung der Korrelation zur Gesamtzufriedenheit

Die Punkte im Chart repräsentieren den Pearsons r (Korrelationskoeffizient) der im Fragebogen erhobenen Leistungsmerkmale in Bezug auf die Gesamtzufriedenheit. Der Pearsons r misst den Zusammenhang zwischen 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).
Die Korrelationen liegen zwischen 0,50 und 0,63. Der Erwartungswert für Leistungsmerkmale mit einem gewissen Bezug zur Gesamtzufriedenheit liegt zwischen 0,3 und 0,8. Damit werden in der Erhebung hohe Korrelationswerte erreicht. Die Korrelationswerte befinden sich alle in einem ähnlichen Wertebereich. Dies bedeutet, dass die Relevanz aller erhobenen Merkmale für die Gesamtzufriedenheit in einem vergleichbaren Bereich liegt. Im Vergleich etwas höhere Korrelationswerte erhalten beispielsweise die Merkmale des allgemeinen Kundenservice und die Merkmale zur Tätigung der Überweisung.



Korrelation mit Gesamtzufriedenheit (Übersicht)

Management Service

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.

Grün = Überdurchschnittlich Rot = Unterdurchschnittlich

Merkmal	Merkmalsgruppe	r
Übersichtlichkeit	Webseite	0,57
Informationsgehalt	Webseite	0,59
Navigation	Webseite	0,57
Online-Tools	Webseite	0,57
Kontaktmöglichkeiten	Webseite	0,55
Übersichtlichkeit	TransferWise App	0,57
Funktionsumfang	TransferWise App	0,53
Einfachheit der Nutzung	TransferWise App	0,53
Bedienerfreundlichkeit	Registrierung	0,57
Dauer des Registrierungsprozesses	Registrierung	0,56
Übersichtlichkeit der Eingabeformulare	Überweisung tätigen	0,59
Bedienungsfreundlichkeit	Überweisung tätigen	0,62
Onlinehilfen während Überweisungsprozess	Überweisung tätigen	0,60
Rückbestätigung der Angaben	Überweisung tätigen	0,56
Informationen über Status	Überweisungsprozess	0,57
Dauer des Geldtransfers	Überweisungsprozess	0,55
Erreichbarkeit	Kundenservice / Telefon	0,50
Verständlichkeit der Beratung	Kundenservice / Telefon	0,59

Anmerkung:
die Merkmalsgruppe Beschwerdemanagement ist nicht berücksichtigt.

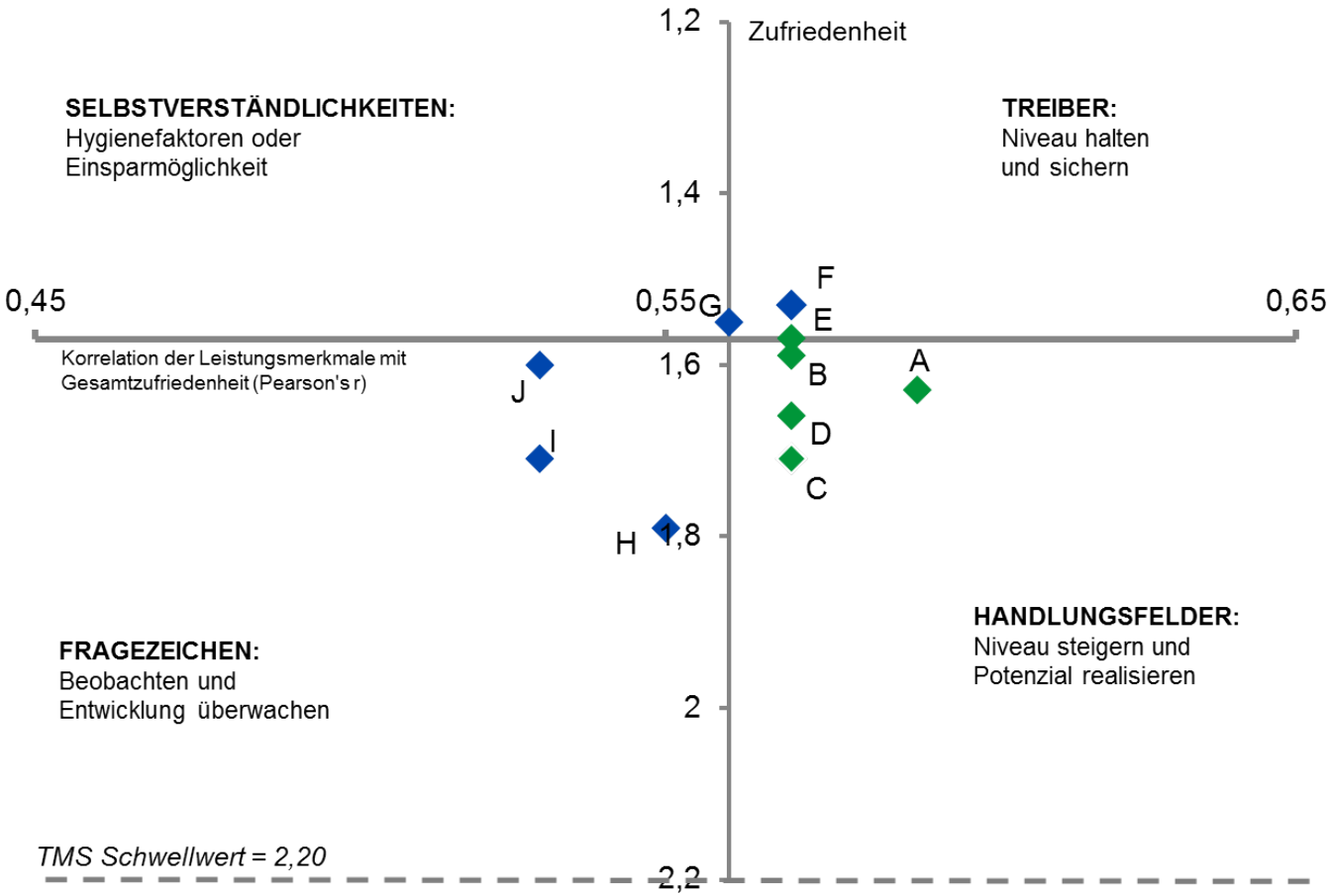
Merkmal	Merkmalsgruppe	r
Gesprächsatmosphäre	Kundenservice / Telefon	0,56
Lösung deines Anliegens	Kundenservice / Telefon	0,62
Bearbeitungsdauer	Kundenservice / E-Mail	0,57
Verständlichkeit der Antwort	Kundenservice / E-Mail	0,52
persönliche / individuelle Ansprache	Kundenservice / E-Mail	0,53
Lösung deines Anliegens	Kundenservice / E-Mail	0,56
Verständlichkeit der Beratung	Kundenservice / Live Chat	0,52
Atmosphäre	Kundenservice / Live Chat	0,58
Lösung deines Anliegens	Kundenservice / Live Chat	0,55
Freundlichkeit	Kundenservice allgemein	0,55
Fachkompetenz	Kundenservice allgemein	0,58
Engagement	Kundenservice allgemein	0,61
Umgang mit individuellen Wünschen	Kundenservice allgemein	0,61
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	Kundenservice allgemein	0,63
Einzahlungsmöglichkeiten	Leistungen / Produkte	0,56
Auswahl an akzeptierten Währungen	Leistungen / Produkte	0,50
Zuverlässigkeit Überweisungsprozess	Leistungen / Produkte	0,58
Gebührenhöhe	Gebühren	0,53
Transparenz	Gebühren	0,50

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

Management Service

● Hinweis ● Feststellung

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



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

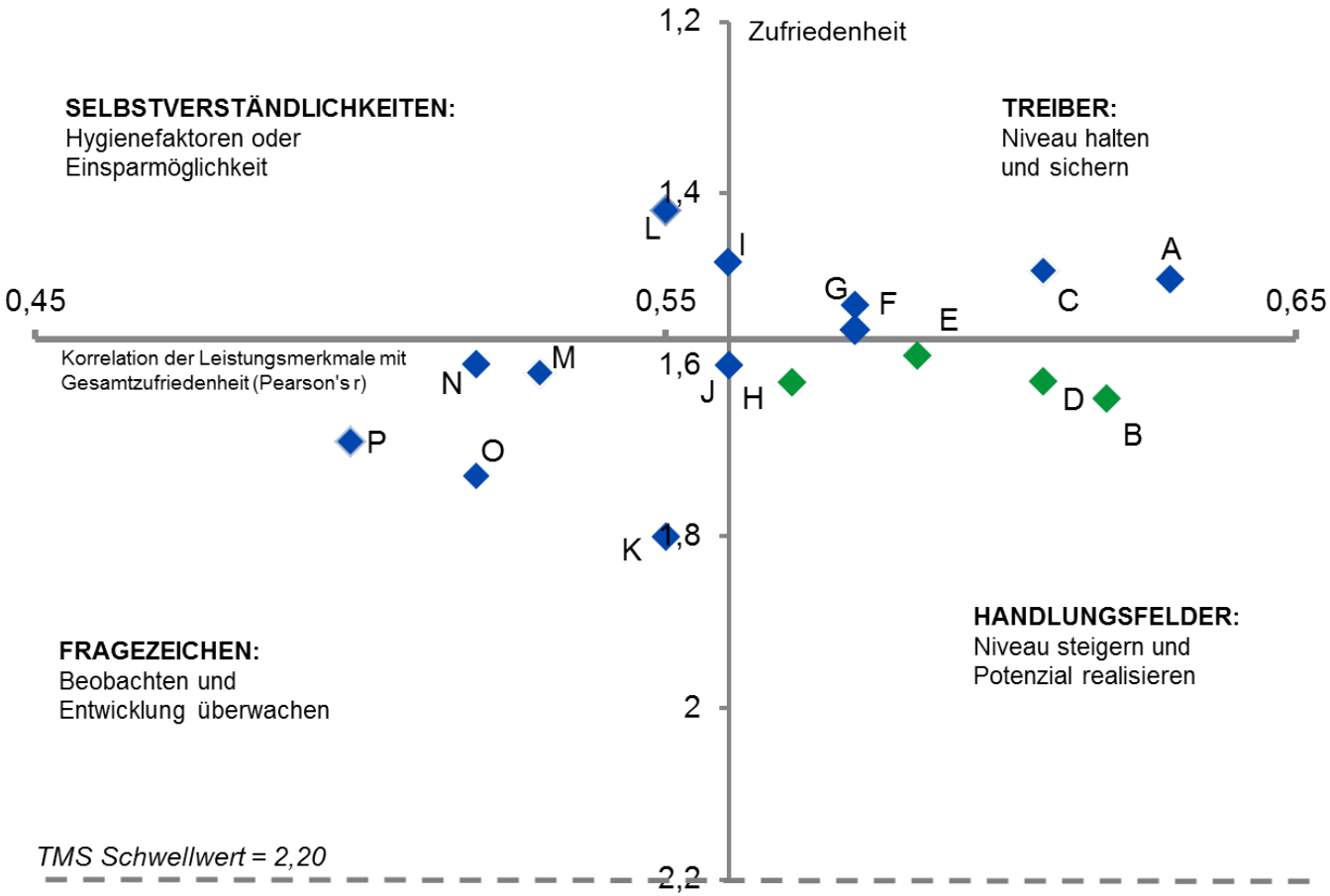
Hinweis:
siehe auch Teil 4 (Hinweise, Feststellungen und Abweichungen)

F: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - Kundenservice

Management Service

● Hinweis ● Feststellung

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

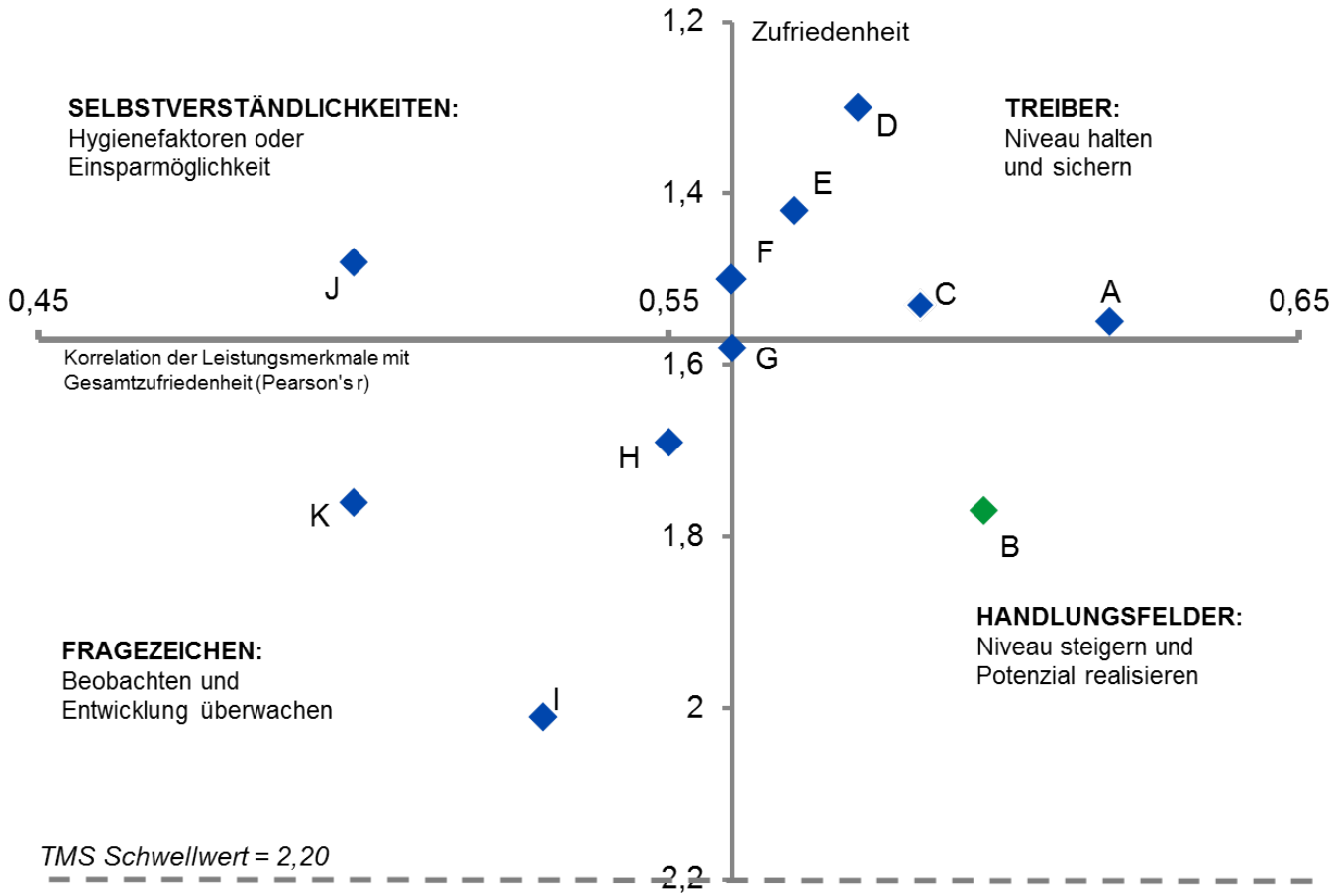
Hinweis:
siehe auch Teil 4 (Hinweise, Feststellungen und Abweichungen)

F: Matrix Bedeutung / Zufriedenheit - weitere Merkmalsgruppen

Management Service

● Hinweis ● Feststellung

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



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

Hinweis:
siehe auch Teil 4 (Hinweise, Feststellungen und Abweichungen)

Übersicht Hinweise, Feststellungen, Abweichungen

Management Service

Alle zertifizierungsrelevanten Kriterien wurden erfüllt.

Hinweise	10
Feststellungen	3
Abweichungen	0

Inhalt

Management Service

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Hinweise, Feststellungen und Abweichungen
5	Anhang

Zufriedenheit nach Merkmalsgruppen

Management Service

Merkmalsgruppen sortiert nach Anteil an der maximalen Zufriedenheit.

Merkmalsgruppe	MW	Anteil (%)	Nennungen
Leistungen / Produkte	1,45	88,8%	2.840
Kundenservice allgemein	1,51	87,3%	1.733
Registrierung	1,54	86,4%	1.184
Überweisungsprozess	1,55	86,2%	1.985
Überweisung tätigen	1,58	85,6%	3.774
Kundenservice / Telefon	1,60	85,1%	588
Kundenservice / E-Mail	1,61	84,8%	1.096
berechnete Gesamtzufriedenheit	1,61	84,8%	21.480
TransferWise App	1,63	84,2%	1.612
Webseite	1,67	83,4%	4.494
Kundenservice / Live Chat	1,70	82,6%	184
Gebühren	1,89	77,9%	1.938
Beschwerdemanagement	2,98	50,5%	52

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)

Management Service

Top 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Zuverlässigkeit des Überweisungsprozesses	Leistungen / Produkte	1,30
Informationen über den Status der Überweisung	Überweisungsprozess	1,42
Freundlichkeit	Kundenservice allgemein	1,42
Gesprächsatmosphäre	Kundenservice / Telefon	1,48
Auswahl an akzeptierten Währungen	Leistungen / Produkte	1,48

Bottom 5

Leistungsmerkmal	Gruppe	Mittelwert
Gebührenhöhe	Gebühren	2,01
Lösung deines Anliegens	Kundenservice / Live Chat	1,80
Kontaktmöglichkeiten	Webseite	1,79
Onlinehilfen während des Überweisungsprozesses	Überweisung tätigen	1,77
Transparenz der Gebühren	Gebühren	1,76

Hinweis:
ohne Beschwerdemanagement

Lesebeispiel für die folgenden Charts

Management Service

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%-Gesamtwertgeben.

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

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Übersichtlichkeit	1,57 (1 bis 5)	54%	36%	9%	1%	0%	970	0,70	0,57

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

Der Mittelwert ist der Durchschnittswert über alle Bewertungen, die Ihre Kunden abgegeben haben.
Der Balken stellt den Mittelwert graphisch dar.
Je kleiner der Mittelwert desto größer ist die Zufriedenheit.
Mittelwerte mit nachgestelltem „!" stellen Zufriedenheitswerte schlechter als 2,20 dar. Bei den entsprechenden Leistungsmerkmalen wurde der TMS-Mindestwert nicht erreicht.

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

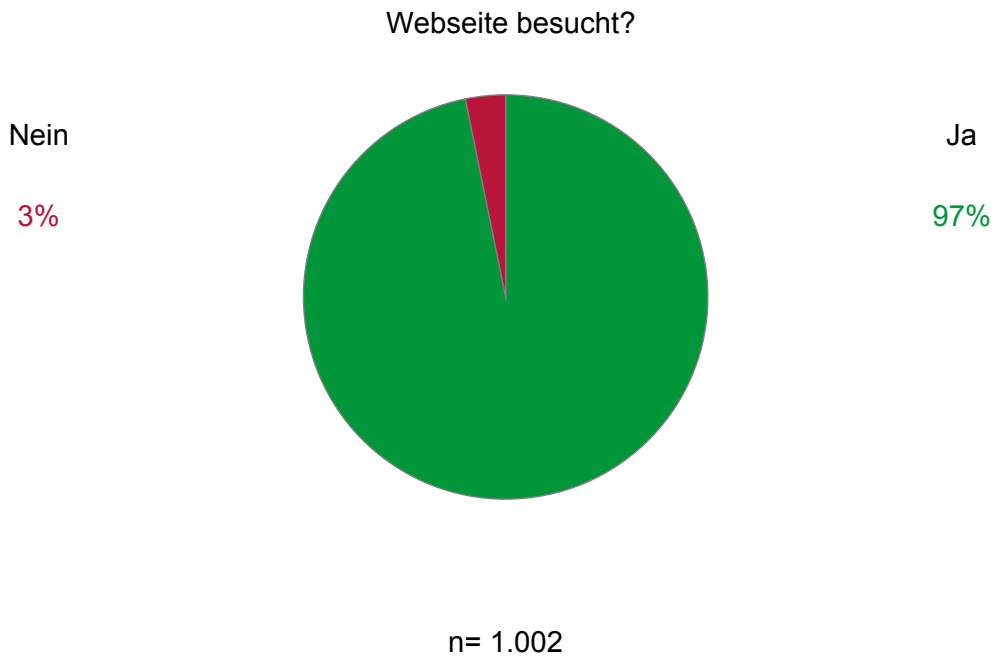
r steht für den Korrelationskoeffizient „r von Pearson". Dieser ist ein Zusammenhangsmaß für das jeweilige Kriterium und die Gesamtzufriedenheit (siehe auch Anhang).

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service

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 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Übersichtlichkeit	1,57	54%	36%	9%	1%	0%	970	0,70	0,57
Informationsgehalt	1,63	50%	38%	11%	1%	0%	966	0,71	0,59
Navigation	1,71	47%	38%	14%	2%	0%	967	0,77	0,57

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Webseite

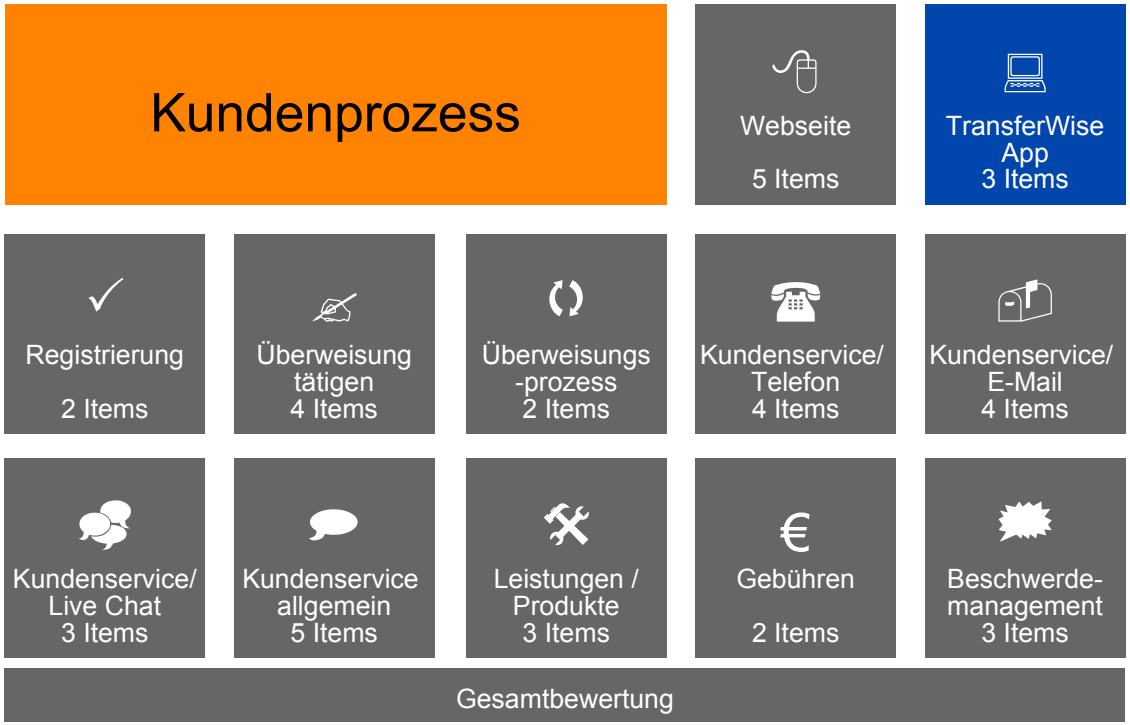
Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen der Webseite von TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Online-Tools (z.B. Währungsrechner, Kurs-Alarm, etc.)	1,66	51%	34%	13%	1%	0%	854	0,77	0,57
Kontaktmöglichkeiten	1,79	44%	37%	16%	3%	0%	737	0,84	0,55

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

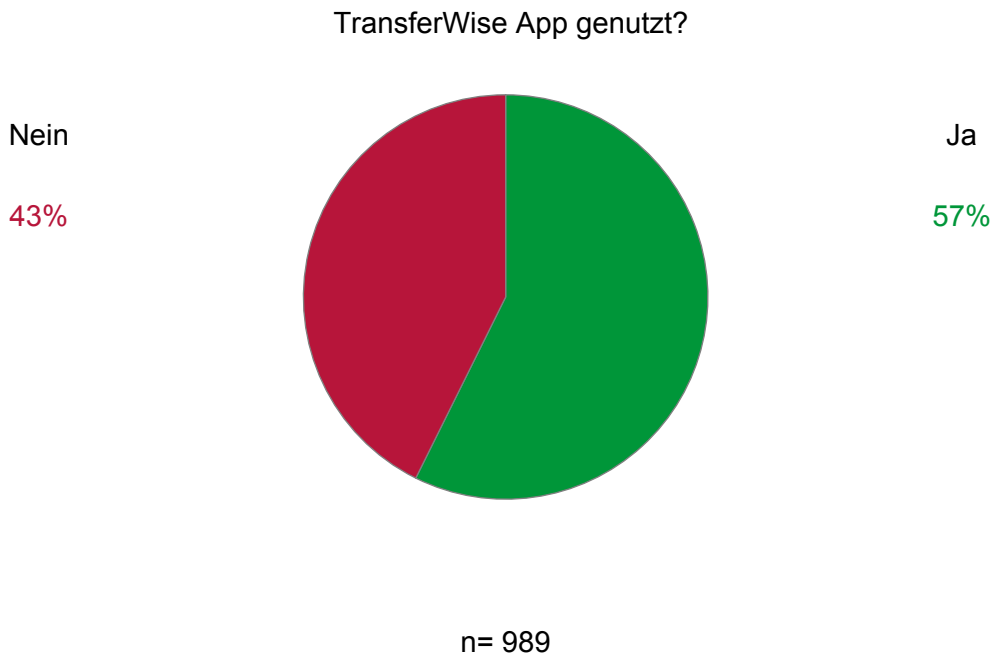
Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service



TransferWise App

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



Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

TransferWise App

Management Service

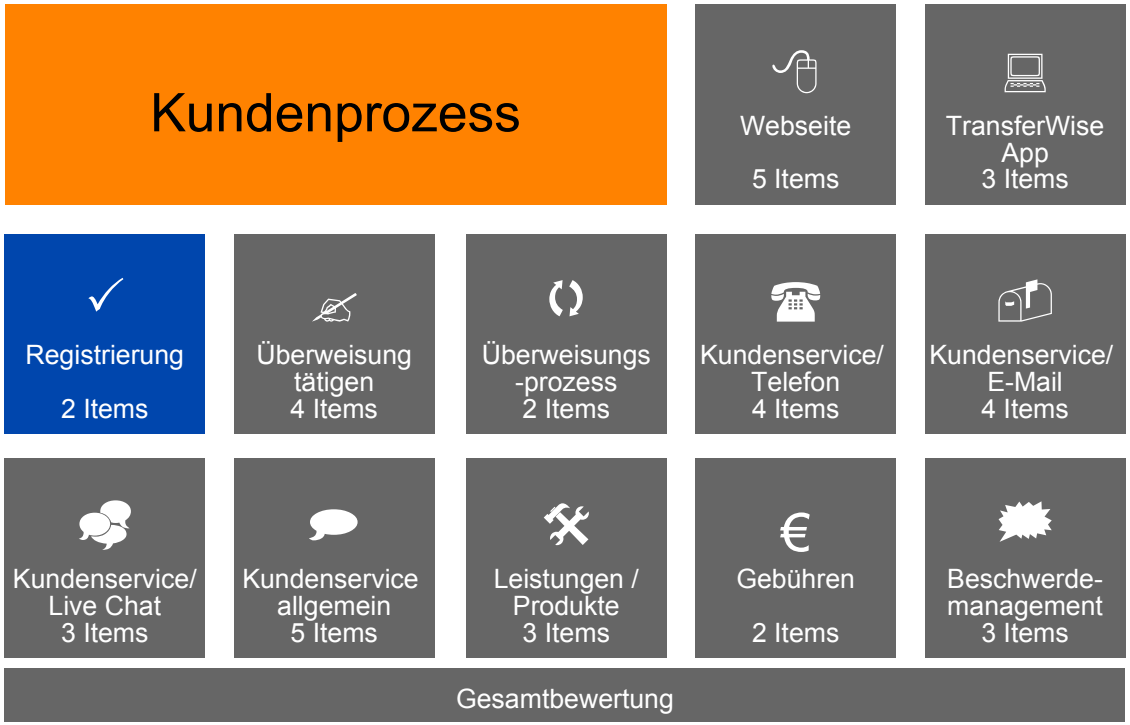
Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen der TransferWise App?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Übersichtlichkeit	1,59	53%	36%	10%	1%	0%	538	0,70	0,57
Funktionsumfang	1,71	49%	33%	15%	2%	0%	536	0,81	0,53
Einfachheit der Nutzung	1,60	55%	32%	11%	2%	0%	538	0,76	0,53

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

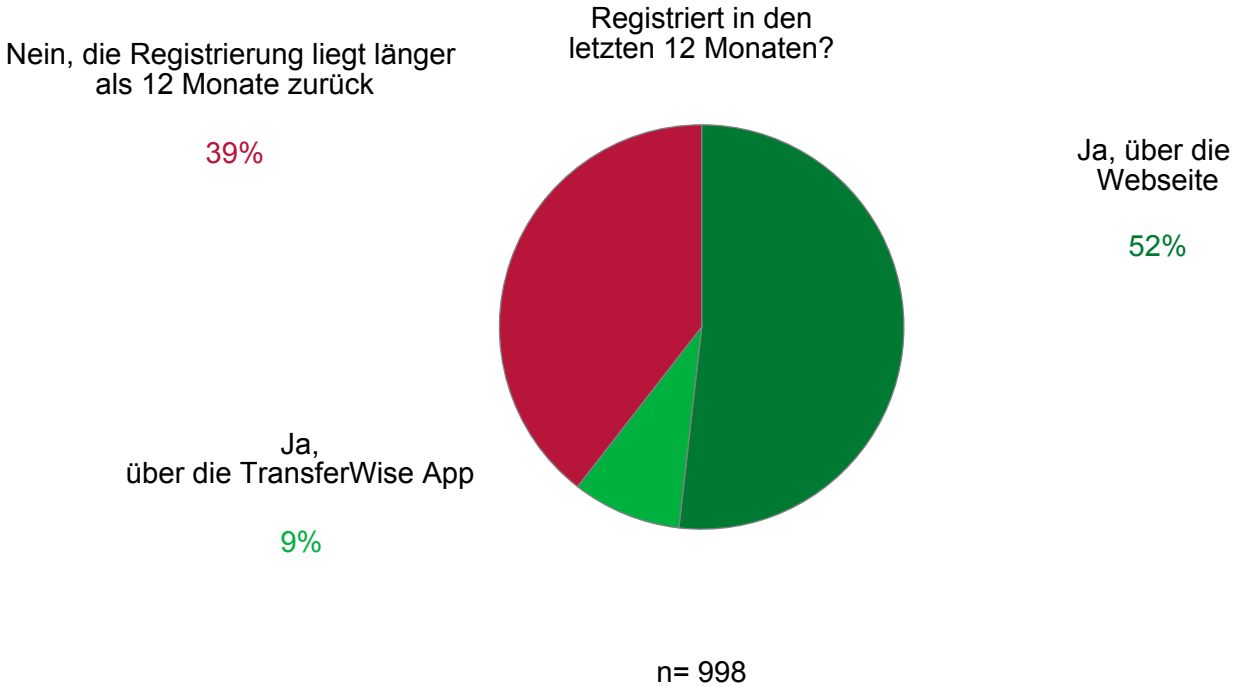
Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service



Registrierung

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



n= 998

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben

Registrierung

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

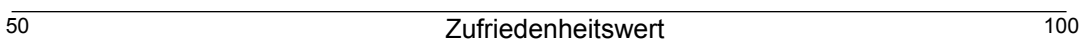
Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Bedienungsfreundlichkeit der Registrierung	1,53	57%	33%	10%	0%	0%	595	0,68	0,57
Dauer des Registrierungsprozesses	1,55	54%	36%	9%	1%	0%	589	0,67	0,56

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Registrierung nach Kanal der Registrierung

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

Kanal der Registrierung	MW	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Bedienungsfreundlichkeit der Registrierung			
Registrierung via Webseite	1,55	86,3%	508
Registrierung via App	1,45	88,8%	87
Dauer des Registrierungsprozesses			
Registrierung via Webseite	1,56	86,0%	503
Registrierung via App	1,49	87,8%	86



bester Wert

schlechtester Wert

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

Management Service

Überweisung tätigen

Management Service

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Übersichtlichkeit der Eingabeformulare	1,53	58%	33%	8%	1%	0%	997	0,70	0,59
Bedienungsfreundlichkeit	1,55	57%	33%	9%	1%	0%	997	0,73	0,62

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Überweisung tätigen

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Onlinehilfen (z.B. FAQ, Hilfstexte, Erläuterungs-video, etc.) während des Überweisungsprozesses	1,77	44%	37%	17%	2%	0%	794	0,80	0,60
Rückbestätigung deiner Angaben	1,50	62%	29%	9%	1%	0%	986	0,71	0,56

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service

Überweisungsprozess

Wie zufrieden bist du mit dem Überweisungsprozess bei TransferWise?

Management Service

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Informationen über den Status der Überweisung	1,42	68%	24%	7%	1%	0%	992	0,69	0,57
Dauer des Geldtransfers	1,69	55%	26%	15%	4%	1%	993	0,89	0,55

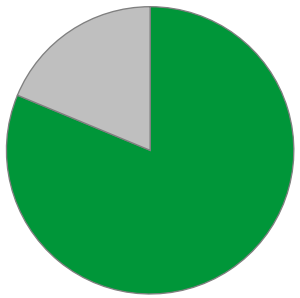
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Überweisungsprozess

Management Service

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

Anteil vollkommen zufrieden / sehr zufrieden

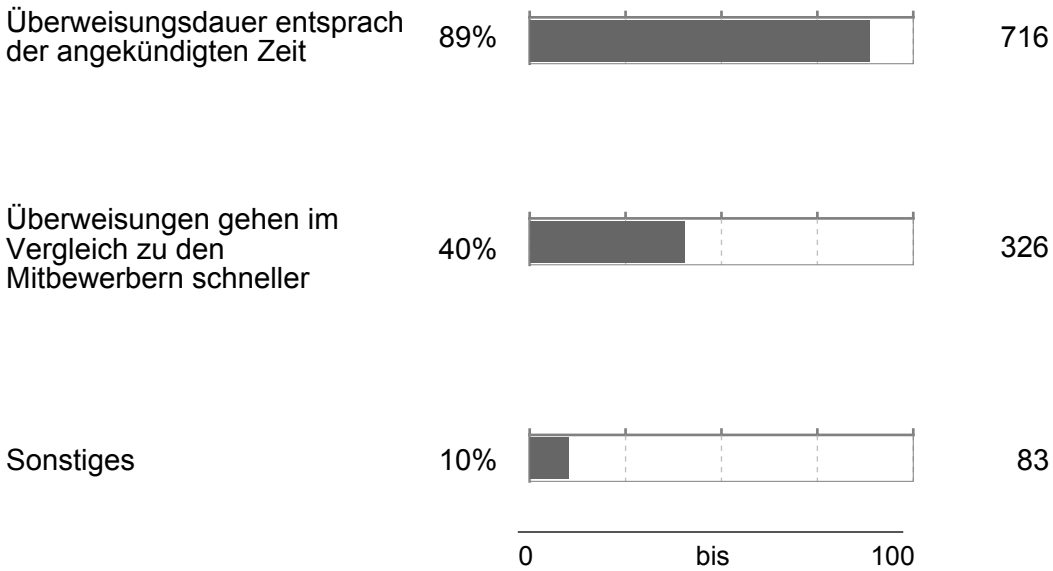


81%

Nennungen für "Sonstiges"	Anzahl
niedrige Gebühren / Kosten	32
schnell / schneller als angekündigt	30
Lob allgemein	10
Transparenz	7
Kritik allgemein	5
Aktualität der Wechselkurse	4
Sonstiges	3

Was hat dir bezüglich der Dauer des Geldtransfers gefallen?

Nennungen

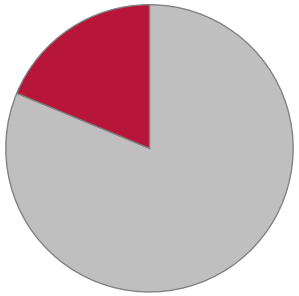


Hinweis:
Mehrfachnennungen möglich; Freitexte können auch mehr als eine Nennung beinhalten.

Überweisungsprozess

Management Service

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



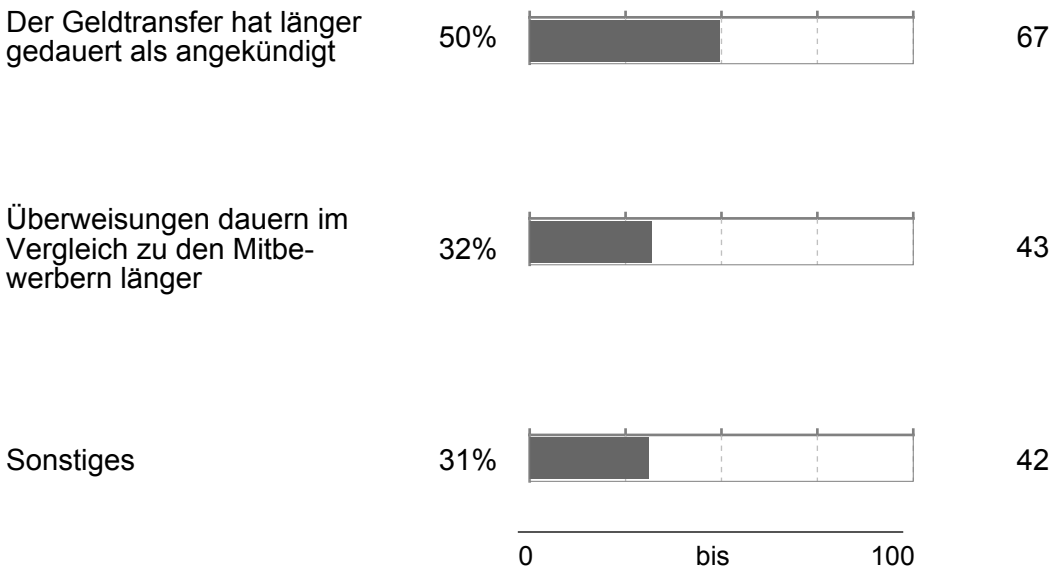
Anteil zufrieden / weniger zufrieden / unzufrieden

19%

Nennungen für "Sonstiges"	Anzahl
könnte schneller gehen (allgemein)	24
Überweisungsdauer zu unterschiedlich	6
Informationen zu Überweisungen nicht ausreichend	6
Überweisungen in bestimmte Länder dauern zu lange	4
alles ok!	3
Kosten für schnellere Überweisungsarten	2
Sonstiges	3

Was ist dir bezüglich der Dauer des Geldtransfers negativ aufgefallen?

Nennungen



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

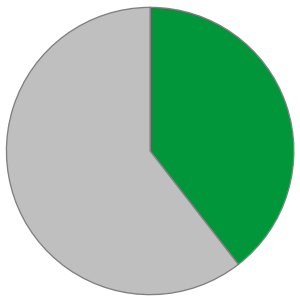
Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service

Kundenservice

Management Service

Teilnehmer mit Kontakt zum Kundenservice:

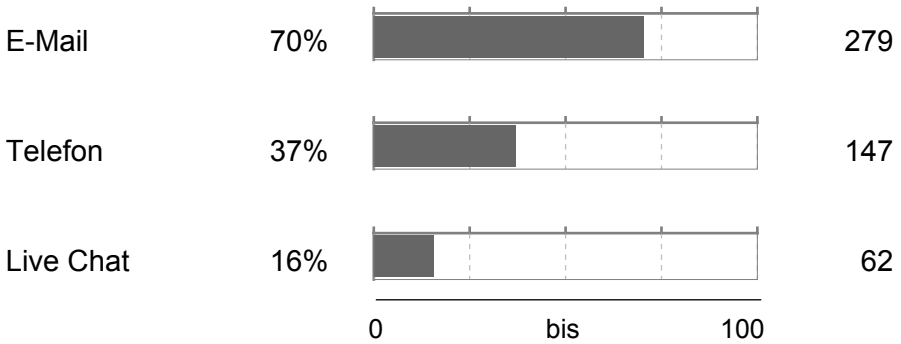


Teilnehmer mit Angaben zum Kundenservice

39%

Teilnehmer mit Kontakt zum Kundenservice nutzen folgende Kontaktkanäle:

Nennungen



Hinweis:
Mehrfachnennungen möglich

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service

Kundenservice / Telefon

Management Service

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5		Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Erreichbarkeit	1,69	1 bis 5	51%	35%	7%	6%	0%	147	0,86	0,50
Verständlichkeit der Beratung	1,59	1 bis 5	57%	32%	6%	5%	0%	147	0,81	0,59

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Kundenservice / Telefon

Management Service

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5		Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Gesprächsatmosphäre	1,48	1 bis 5	63%	29%	6%	2%	0%	147	0,71	0,56
Lösung deines Anliegens	1,64	1 bis 5	61%	24%	8%	6%	1%	147	0,96	0,62

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service

Kundenservice / E-Mail

Management Service

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Bearbeitungsdauer	1,62	55%	32%	10%	3%	0%	277	0,80	0,57
Verständlichkeit der Antwort	1,60	56%	32%	10%	2%	0%	276	0,79	0,52

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Kundenservice / E-Mail

Management Service

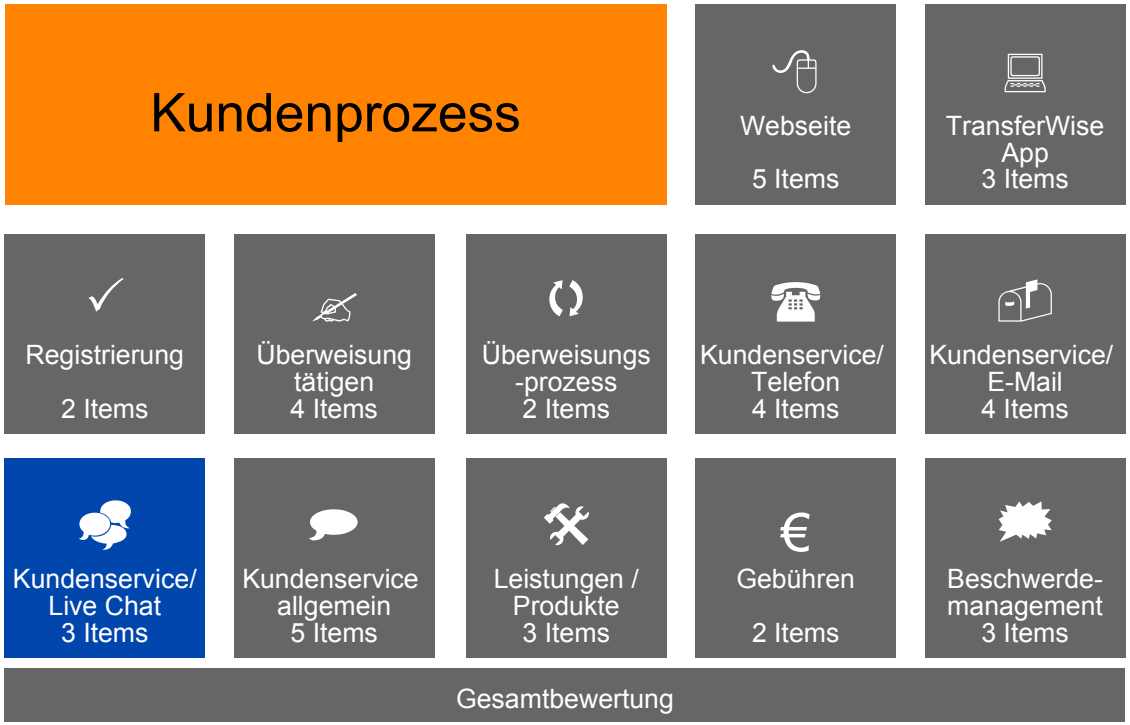
Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen des Kundenservice via E-Mail?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5		Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
persönliche / individuelle Ansprache	1,61	1 bis 5	54%	32%	12%	1%	1%	268	0,78	0,53
Lösung deines Anliegens	1,60	1 bis 5	59%	26%	12%	2%	1%	275	0,85	0,56

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service



Kundenservice / Live Chat

Management Service

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Verständlichkeit der Beratung	1,73	48%	35%	13%	2%	2%	62	0,87	0,52
Atmosphäre während des Live Chats	1,56	56%	34%	8%	2%	0%	61	0,72	0,58
Lösung deines Anliegens	1,80	49%	30%	15%	5%	2%	61	0,98	0,55

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service

Kundenservice allgemein

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Freundlichkeit der Mitarbeiter	1,42	65%	28%	7%	0%	0%	365	0,63	0,55
Fachkompetenz der Mitarbeiter	1,53	60%	30%	9%	2%	0%	363	0,73	0,58
Engagement der Mitarbeiter	1,49	61%	30%	8%	1%	0%	362	0,69	0,61

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Kundenservice allgemein

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Umgang mit individuellen Wünschen	1,62	56%	30%	11%	3%	1%	317	0,83	0,61
Einhaltung von Versprechen und Zusagen	1,50	60%	30%	8%	1%	0%	326	0,70	0,63

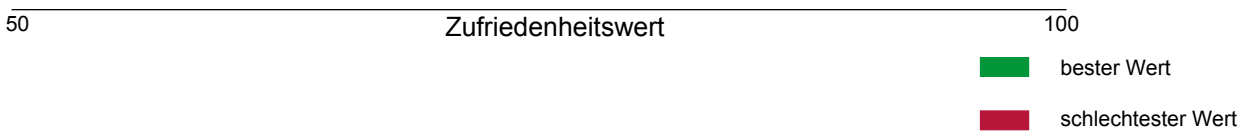
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Kundenservice allgemein / nach Kontaktkanal

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

Management Service

Kontakt zum Kundenservice	MW	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Freundlichkeit der Mitarbeiter			
via Telefon	1,42	89,5%	145
via E-Mail	1,41	89,8%	255
via Live Chat	1,38	90,5%	56
Fachkompetenz der Mitarbeiter			
via Telefon	1,59	85,3%	145
via E-Mail	1,50	87,5%	253
via Live Chat	1,45	88,8%	56



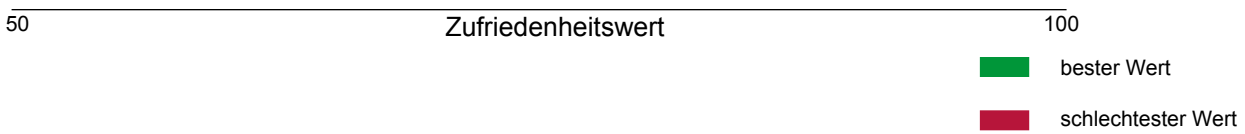
Legende:
MW: Mittelwert
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert)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

Kundenservice allgemein / nach Kontaktkanal

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

Management Service

Kontakt zum Kundenservice	MW	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Engagement der Mitarbeiter			
via Telefon	1,49	87,8%	144
via E-Mail	1,47	88,3%	253
via Live Chat	1,43	89,3%	56
Umgang mit individuellen Wünschen			
via Telefon	1,62	84,5%	125
via E-Mail	1,61	84,8%	222
via Live Chat	1,67	83,3%	52

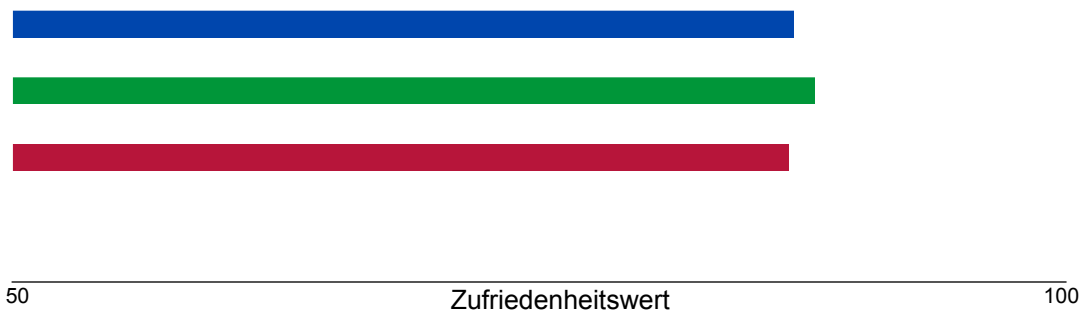


Legende:
MW: Mittelwert
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert)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

Kundenservice allgemein / nach Kontaktkanal

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

Kontakt zum Kundenservice	MW	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Einhaltung von Versprechen und Zusagen			
via Telefon	1,53	86,8%	132
via E-Mail	1,49	87,8%	228
via Live Chat	1,54	86,5%	50



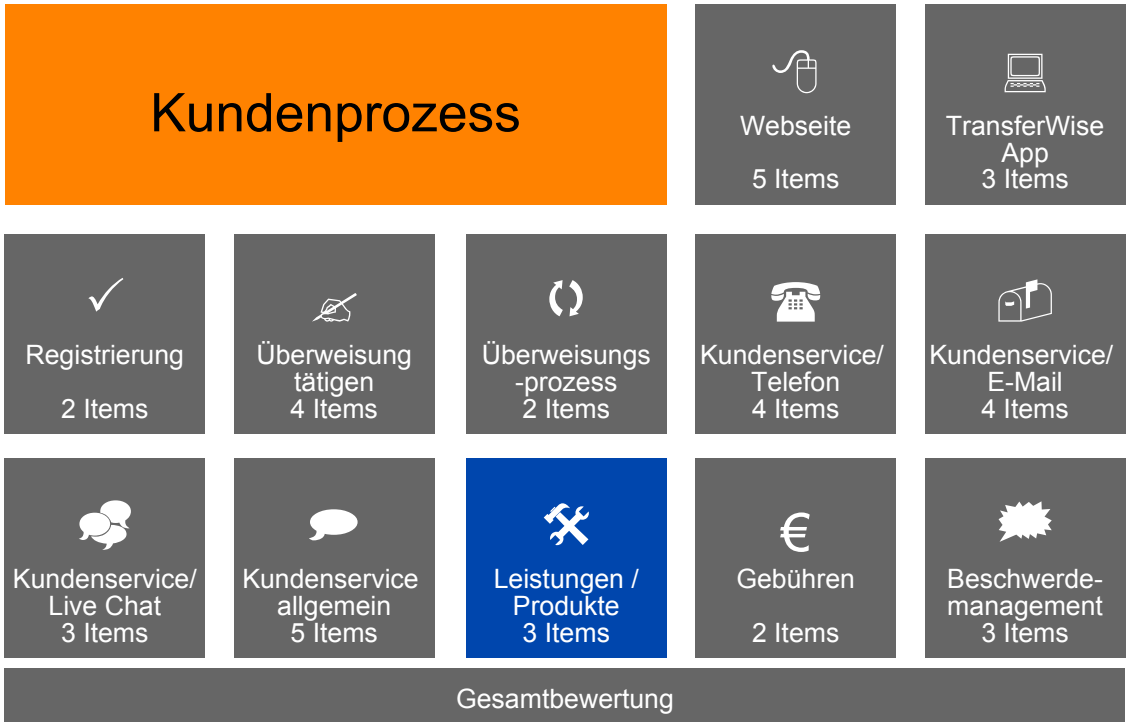
bester Wert

schlechtester Wert

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

Management Service



Leistungen / Produkte

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Einzahlungsmöglichkeiten	1,58	58%	29%	11%	2%	0%	937	0,78	0,56
Auswahl an akzeptierten Währungen	1,48	63%	28%	7%	1%	0%	925	0,72	0,50
Zuverlässigkeit des Überweisungsprozesses	1,30	74%	23%	3%	0%	0%	978	0,53	0,58

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service

Gebühren

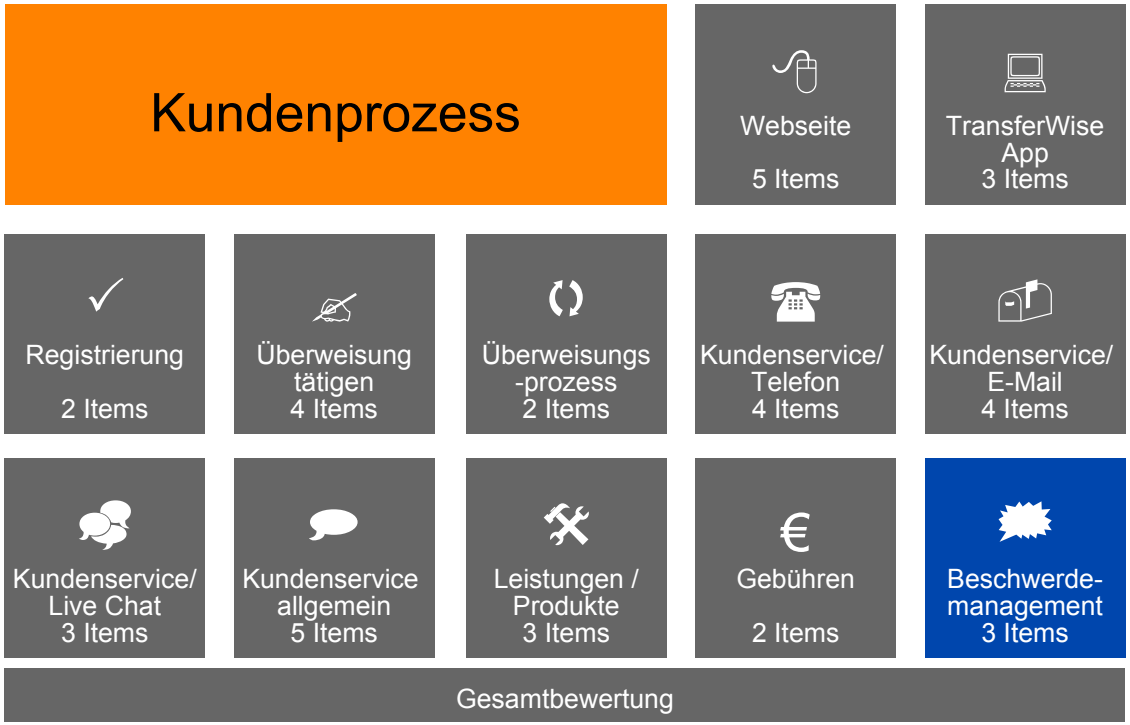
Wie zufrieden bist du mit den folgenden Merkmalen zu den Gebühren bei TransferWise?

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s	r
Gebührenhöhe	2,01	36%	32%	28%	4%	0%	974	0,90	0,53
Transparenz der Gebühren	1,76	48%	31%	19%	2%	1%	964	0,87	0,50

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, r = Korrelation mit Gesamtzufriedenheit, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

Management Service



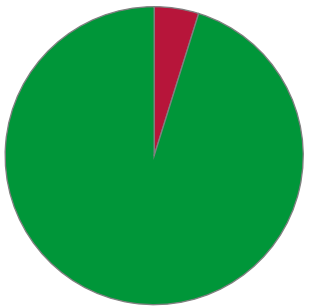
Beschwerdemanagement

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

Unzufriedene Kunden
(Hast du in den letzten 12 Monaten Anlass zur Unzufriedenheit mit TransferWise gehabt?)

Kunden ohne Grund zur Unzufriedenheit

95%



Kunden mit Grund zur Unzufriedenheit

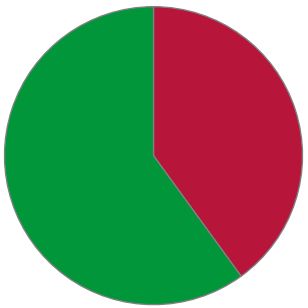
5%

n= 932

Beschwerdemanagement
(Hast du dich diesbezüglich bei TransferWise beschwert?)
(100% = alle Teilnehmer mit Grund zur Unzufriedenheit)

Unzufriedene Kunden ohne Beschwerde

60%



Unzufriedene Kunden mit Beschwerde

40%

n= 45

Beschwerdemanagement

Management Service

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

Item	Mittelwert Auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5	Verteilung in Prozent 1	2	3	4	5	n	s
Umgang mit deiner Beschwerde	2,78 !	22%	17%	28%	28%	6%	18	1,26
Bearbeitungsdauer der Beschwerde	2,76 !	24%	18%	29%	18%	12%	17	1,35
Lösung / Erklärung des zugrundeliegenden Problems	3,41 !	18%	6%	29%	12%	35%	17	1,50

Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben, s = Standardabweichung,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden

Übersicht zu den abgefragten Merkmalen

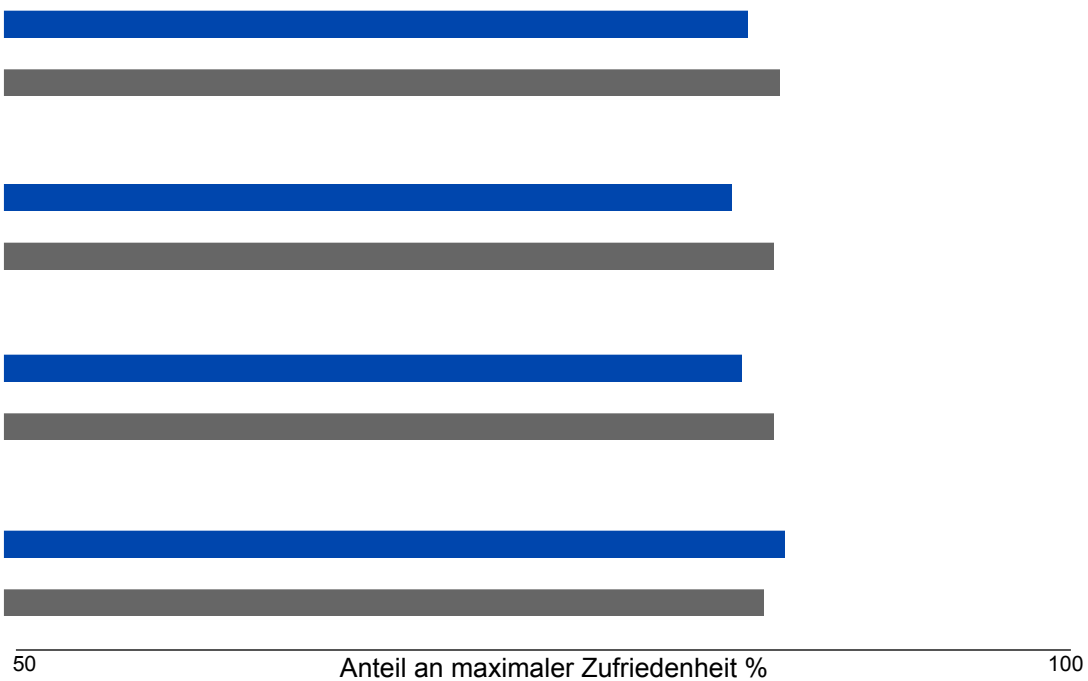
Management Service

Zufriedenheit nach genutztem Kundenservice

Management Service

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

Kontakt zu Kundenservice	MW	Anteil (%)	n	%
Kundenservice generell				
... mit Kontakt	1,60	85,0%	386	40
... ohne Kontakt	1,54	86,5%	589	60
Kundenservice via Telefon				
... mit Kontakt	1,63	84,3%	145	15
... ohne Kontakt	1,55	86,3%	830	85
Kundenservice via E-Mail				
... mit Kontakt	1,61	84,8%	270	28
... ohne Kontakt	1,55	86,3%	705	72
Kundenservice via Live Chat				
... mit Kontakt	1,53	86,8%	60	6
... ohne Kontakt	1,57	85,8%	915	94



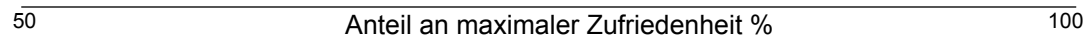
Legende:
MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt 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 Kontaktpunkt

Management Service

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

Teilnehmer...	MW	Anteil (%)	n	%
Webseite				
... mit Nutzung Webseite	1,57	85,8%	942	97
... ohne Nutzung der Webseite	1,53	86,8%	32	3
TransferWise App				
... mit Nutzung der TransferWise App	1,57	85,8%	548	57
... ohne Nutzung der TransferWise App	1,55	86,3%	414	43
Grund zur Unzufriedenheit				
... mit Grund zur Unzufriedenheit	2,16	71,0%	45	5
... ohne Grund zur Unzufriedenheit	1,52	87,0%	887	95
Beschwerdeführer (100% = Teilnehmer mit Grund zur Unzufriedenheit)				
...sind Beschwerdeführer	2,06	73,5%	18	41
... ohne Beschwerde	2,27	68,3%	26	59

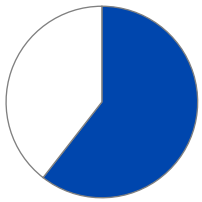
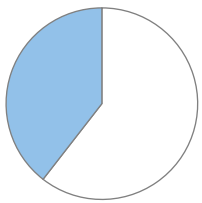


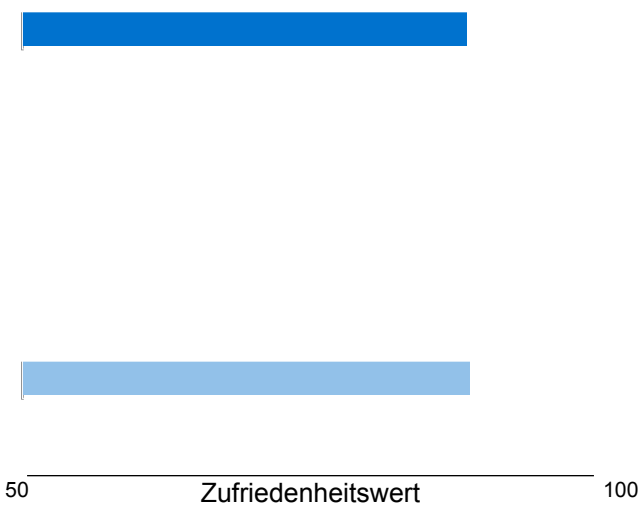
Legende:
MW = Mittelwert auf einer Zufriedenheitsskala von 1 bis 5; n = Anzahl gültiger Angaben, % = Anteil an allen Befragten mit Angabe zur Gesamtzufriedenheit
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
Dargestellt 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

Management Service

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

Registrierung in den letzten 12 Monaten?	Anteil	Mittelwert	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Ja	 60%	1,57	85,8%	582
Nein	 40%	1,56	86,0%	388



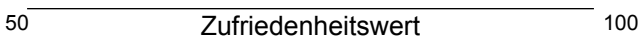
Legende:
Die Einteilung erfolgte nach dem Kriterium, ob der Teilnehmer die Beratungsqualität und / oder die Freundlichkeit des Außendienstes bewertet hatte. Dies ist noch nicht zwingend gleichbedeutend ob ein Kontakt erfolgte.
n = Anzahl gültiger Angaben,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen 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

Management Service

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

Hast du dich bei TransferWise in den letzten 12 Monaten registriert?	Anteil*	Mittelwert	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
Ja, über die Webseite	51%	1,58	85,5%	498
Ja, über die TransferWise App	9%	1,50	87,5%	84
Nein, meine Registrierung liegt bereits länger als 12 Monate zurück	40%	1,56	86,0%	388



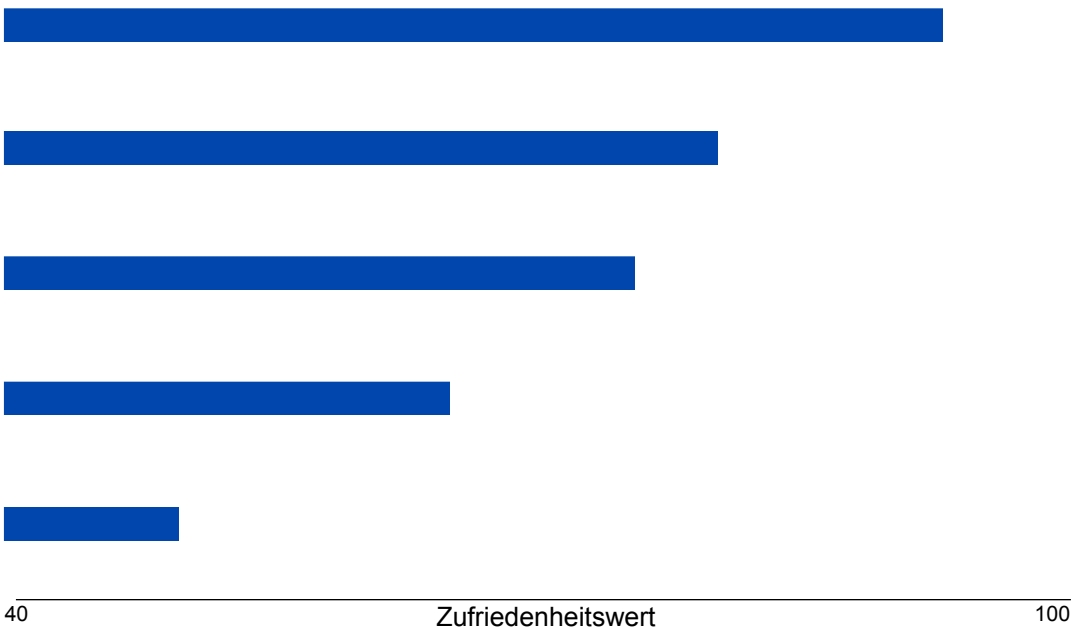
Legende:
n = Anzahl gültiger Angaben,
Zufriedenheit - Bewertungsskala: 1 = vollkommen zufrieden, 2 = sehr zufrieden, 3 = zufrieden, 4 = weniger zufrieden, 5 = unzufrieden;
*100%= alle Personen mit Einschätzung zur Gesamtzufriedenheit

Gesamtzufriedenheit nach Zufriedenheit mit der Dauer des Geldtransfers

Management Service

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

Zufriedenheit mit Dauer des Geldtransfers	MW	Anteil an maximaler Zufriedenheit (%)	Nennungen
vollkommen zufrieden	1,28	93,0%	533
sehr zufrieden	1,79	80,4%	257
zufrieden	1,97	75,7%	144
weniger zufrieden	2,39	65,3%	36
unzufrieden	3,00	50,0%	5

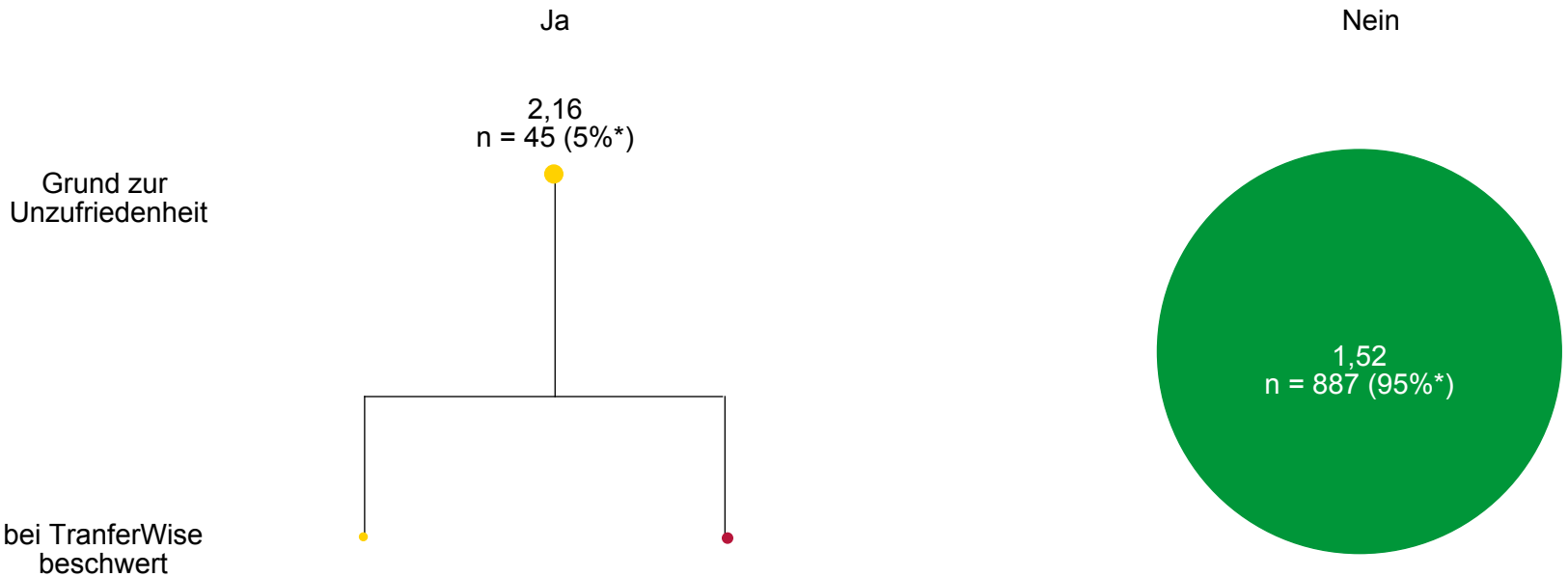


Legende:
Dargestellt im Balkendiagramm ist der Grad der Zufriedenheit in Prozent. Hierzu wurde der erhobene Mittelwert (Skala 1 „vollkommen zufrieden“ bis 5 „unzufrieden“) in Prozentwerte umgerechnet. Dabei entspricht zum Beispiel: 100% = Mittelwert 1,0 70% = Mittelwert 2,2 (TMS-Schwellwert) 50% = Mittelwert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

Gesamtzufriedenheit / Beschwerdemanagement

Management Service

Dargestellt sind die Mittelwerte der Gesamtzufriedenheit der jeweiligen Teilnehmergruppe. Die Größe des Kreises gibt den Anteil der jeweiligen Teilnehmergruppe an der Stichprobe wieder (größter Kreis = 95%).



	Ja	Nein
Mittelwert	2,06	2,27
n=	18 (2%*)	26 (3%*)

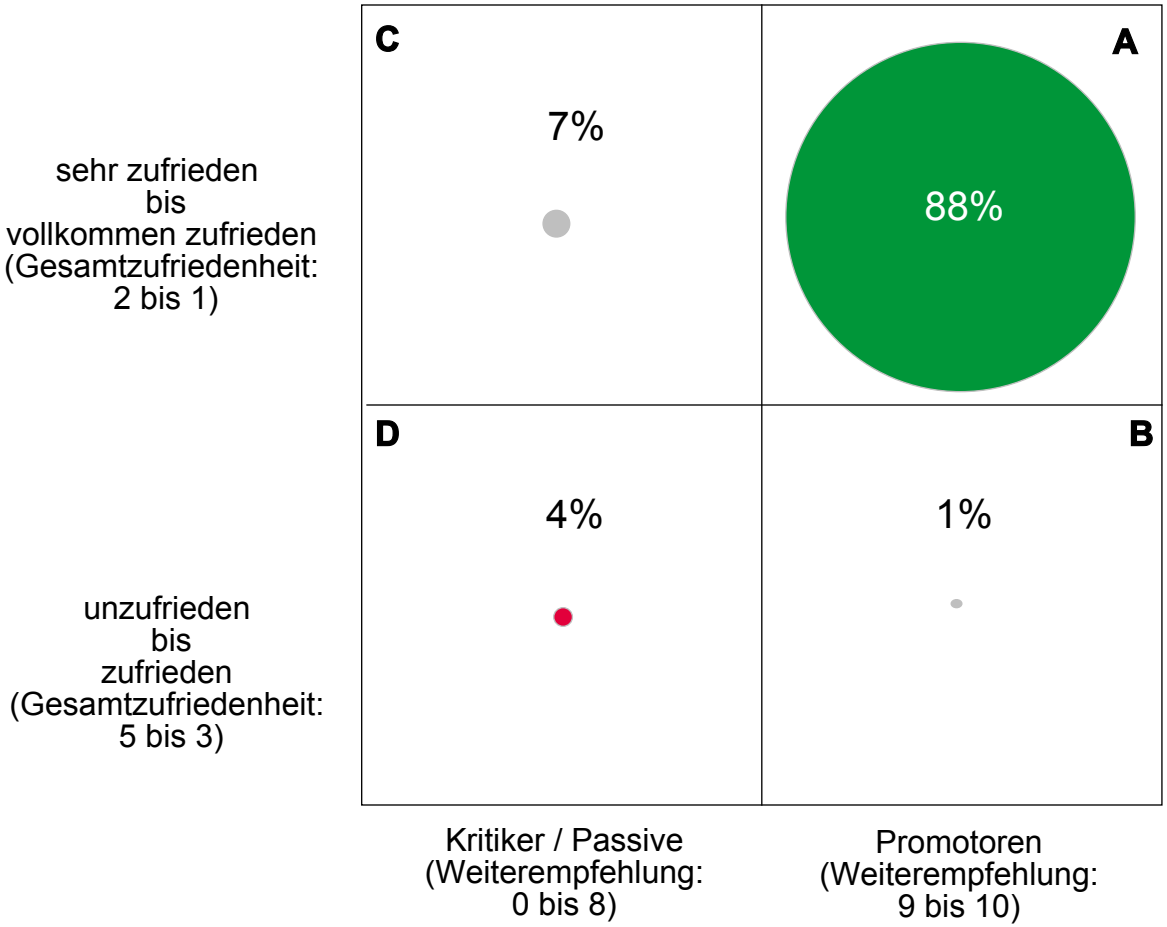
Mittelwert größer als 2.20 | Mittelwert größer als 2.00 und kleiner / gleich 2.20 | Mittelwert kleiner / gleich 2.00

Anmerkung:
* Anteil an allen Teilnehmern mit Angaben zur Unzufriedenheit (100%: n= 932)

Gesamtzufriedenheit / Weiterempfehlung

Management Service

A	88% 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	7% der Kunden geben an, dass sie mit TransferWise sehr zufrieden sind, diese aber nicht aktiv weiter-empfehlen. 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.



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.

Management Service

Kontaktkanal	Kritiker	Passive	Promotoren	NPS ®	n
Kundenservice allgemein	1,7%	11,0%	87,5%	85,8	383
Telefon	2,1%	11,0%	86,9%	84,8	145
E-Mail	1,9%	11,2%	86,9%	85,0	267
Live Chat	3,4%	5,1%	91,5%	88,1	59

0 bis 100

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

Management Service

NPS ® der Teilnehmer mit genutzter Dienstleistung bzw. Erfahrung.

Kontaktpunkt	Kritiker	Passive	Promotoren	NPS ®	n
Webseite genutzt	1,3%	10,1%	88,4%	87,1	934
TransferWise App genutzt	1,5%	8,3%	90,2%	88,7	543
Kunden mit Grund zur Unzufriedenheit	4,6%	29,5%	65,9%	61,3	44
Beschwerdeführer	5,6%	16,7%	77,8%	72,2	18

0 bis 100

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

Management Service

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Hinweise, Feststellungen und Abweichungen
5	Anhang

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

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!

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

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.

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

Erläuterungen zur Einordnung

„Hinweise"

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 „Hinweise" alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“ mit einem Zufriedenheitswert besser als 2,20 (TMS-Grenzwert). Die unter „Hinweise“ zusammengefassten Leistungsmerkmale können für Sie wichtige Diskussionspunkte zur Verbesserung Ihrer Servicequalität sein.

„Feststellungen"

Hierunter fallen alle Leistungsmerkmale aus der Gruppe „Ihre Handlungsfelder“ oder "Ihre Treiber", mit einem Zufriedenheitswert schlechter als 2,20 (TMS-Grenzwert) aber besser als 3,50. Leistungsmerkmale, die als Feststellungen 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 erheblich 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.

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

	Selbstver-ständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungs-feld	Hinweis	Feststellung	Abweichung
Webseite							
Übersichtlichkeit				●	●		
Informationsgehalt				●	●		
Navigation				●	●		
Online-Tools				●	●		
Kontaktmöglichkeiten			●				
TransferWise App							
Übersichtlichkeit				●	●		
Funktionsumfang			●				
Einfachheit der Nutzung			●				

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

	Selbstver-ständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungs-feld	Hinweis	Feststellung	Abweichung
Registrierung							
Bedienungs-freundlichkeit		●					
Dauer der Registrierung		●					
Überweisung tätigen							
Übersichtlichkeit der Eingabeformulare		●					
Bedienungs-freundlichkeit		●					
Onlinehilfen während der Überweisung				●	●		
Rückbestätigung deiner Angaben		●					

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

	Selbstver-ständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungs-feld	Hinweis	Feststellung	Abweichung
Überweisungsprozess							
Informationen über den Status		●					
Dauer des Geldtransfers			●				
Kundenservice / Telefon							
Erreichbarkeit			●				
Verständlichkeit der Beratung				●	●		
Gesprächsatmosphäre	●						
Lösung deines Anliegens				●	●		

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

	Selbstver-ständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungs-feld	Hinweis	Feststellung	Abweichung
Kundenservice / E-Mail							
Bearbeitungsdauer				●	●		
Verständlichkeit			●				
persönliche Ansprache			●				
Lösung deines Anliegens			●				
Kundenservice Live Chat							
Verständlichkeit			●				
Atmosphäre des Live Chats		●					
Lösung deines Anliegens			●				

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

	Selbstver-ständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungs-feld	Hinweis	Feststellung	Abweichung
Kundenservice allgemein							
Freundlichkeit der Mitarbeiter	●						
Fachkompetenz der Mitarbeiter		●					
Engagement der Mitarbeiter		●					
Umgang mit individuellen Wünschen				●	●		
Einhaltung von Versprechen / Zusagen		●					
Leistungen / Produkte							
Einzahlungs-möglichkeiten			●				
Auswahl an Währungen	●						
Zuverlässigkeit Über-weisungsprozesses		●					

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

	Selbstver-ständlichkeit	Treiber	Fragezeichen	Handlungs-feld	Hinweis	Feststellung	Abweichung
Gebühren							
Gebührenhöhe			●				
Transparenz der Gebühren			●				
Beschwerdemanagement							
Umgang mit deiner Beschwerde						●	
Bearbeitungsdauer der Beschwerde						●	
Lösung des zugrunde-liegenden Problems						●	

Hinweis:
Bei Leistungsmerkmalen zum Beschwerdemanagement gilt: Zufriedenheitswerte schlechter 2,20 und besser als 2,5 führen zu Hinweisen. Zufriedenheitswerte schlechter als 2,5 und besser als 3,75 führen zu Feststellungen. Zufriedenheitswerte schlechter als 3,75 führen zu Abweichungen.

„Deutliche“ Treiber und Handlungsfelder

Management Service

„Deutliche“ Treiber zeigen eine hohe Zufriedenheit und einen hohen Korrelationswert zur erhobenen Gesamtzufriedenheit. Diese sind in der Matrix Bedeutung / Zufriedenheit am weitesten in der Richtung der oberen rechten Ecke verortet.

„Deutliche“ Handlungsfelder 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.

Des Weiteren wird die Anzahl der Nennungen in dieser Betrachtung berücksichtigt.

Treiber

Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	n	r	MW
1	Bedienungsfreundlichkeit	Überweisung tätigen	997	0,62	1,55
2	Übersichtlichkeit der Eingabeformulare	Überweisung tätigen	997	0,59	1,53
3	Zuverlässigkeit des Überweisungsprozesses	Leistungen / Produkte	978	0,58	1,30
4	Informationen über den Status der Überweisung	Überweisungs-prozess	992	0,57	1,42

Handlungsfelder

Nr.	Merkmal	Merkmalsgruppe	n	r	MW
1	Onlinehilfen während des Überweisungsprozesses	Überweisung tätigen	794	0,60	1,77
2	Informationsgehalt	Webseite	966	0,59	1,63
3	Navigation	Webseite	967	0,57	1,71
4	Online-Tools	Webseite	854	0,57	1,66

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

Zusammenfassung: Hinweise

Nr. 1 bis Nr. 10	Detail	Leistungsmerkmale: 1. Übersichtlichkeit (Webseite) 2. Informationsgehalt (Webseite) 3. Navigation (Webseite) 4. Online-Tools (Webseite) 5. Übersichtlichkeit (TransferWise App) 6. Onlinehilfen während der Überweisung (Überweisung tätigen) 7. Verständlichkeit der Beratung (Kundenservice / Telefon) 8. Lösung deines Anliegens (Kundenservice / Telefon) 9. Bearbeitungsdauer (Kundenservice / E-Mail) 10. Umgang mit individuellen Wünschen (Kundenservice allgemein)	Hinweise
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind möglicherweise Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Kundenzufriedenheit.	
	Anforderungen	Ursachenanalyse und ggf. Maßnahmenumsetzung	

Hinweise, Feststellungen und Abweichungen

Management Service

Zusammenfassung: Feststellungen

Nr. 1 bis Nr. 3	Detail	Leistungsmerkmale: 1. Lösung / Erklärung des zugrunde liegenden Problems (Beschwerdemanagement) 2. Umgang mit Beschwerde (Beschwerdemanagement) 3. Bearbeitungsdauer der Beschwerde (Beschwerdemanagement)	Feststellungen
	Ergebnis	Die aufgezeigten Leistungsmerkmale sind Handlungsfelder. Hier finden sich Ansatzpunkte für eine weitere Verbesserung der Servicequalität.	
	Anforderungen	Ursachenanalyse und Maßnahmenumsetzung mit Dokumentation	

Inhalt

Management Service

1	Hintergrund der Erhebung
2	Zusammenfassung der Ergebnisse
3	Einzelergebnisse
4	Hinweise, Feststellungen und Abweichungen
5	Anhang

Erläuterungen zur Standardabweichung (s)

Management Service

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)

Management Service

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 ®)

Management Service

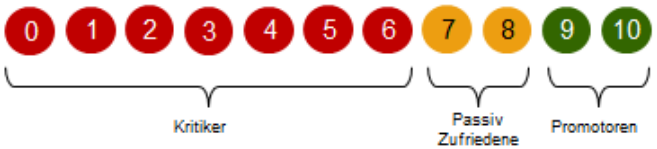
Der Net Promoter ® Score (NPS ®) ist ein Index zur Messung der Wahrscheinlichkeit, mit der Kunden ein Produkt, ein Unternehmen oder eine Dienstleistung weiterempfehlen. Berechnet wird der Net Promoter ® Score durch die Differenz zwischen Promotoren und Kritikern des betreffenden Unternehmens oder Produktes. 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:

NPS ® = Promotoren(%) - 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.