

# M+M Versichertenbarometer Kennzahlenentwicklung 2005-2024



**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

Dipl.-Oec. Frank Opitz

Holländische Str. 198, 34127 Kassel

Telefon: +49 (0)561 / 70 97 9-0 / Telefax: +49 (0)561 / 88 10 48 55

info@m-plus-m.de / www.m-plus-m.de

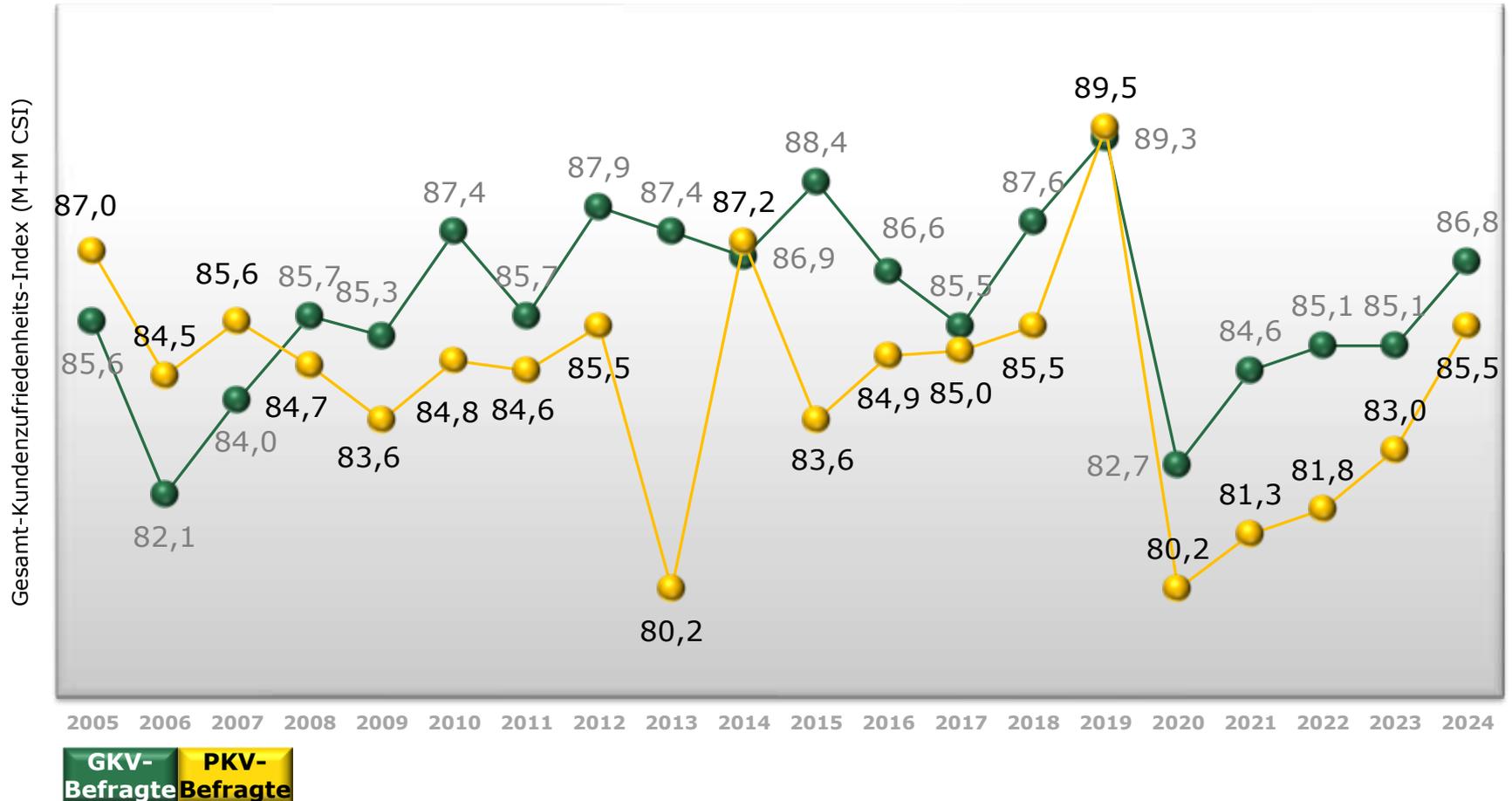
## CSI: Definition und Berechnung

Der Customer Satisfaction Index (M+M CSI) macht vergangenheitsbezogen eine Aussage über den relativen Erfüllungsgrad der Kundenanforderungen

- **Der Customer Satisfaction Index (CSI) gibt an, in welchem Grad die Wichtigkeit (=Anforderungen) durch die Zufriedenheit erfüllt wird**
- **Der CSI wird auf Basis von Einzelurteilen ermittelt**
- **Untererfüllung bei einem Kriterium wird nicht durch Übererfüllung bei einem anderen Kriterium ausgeglichen**

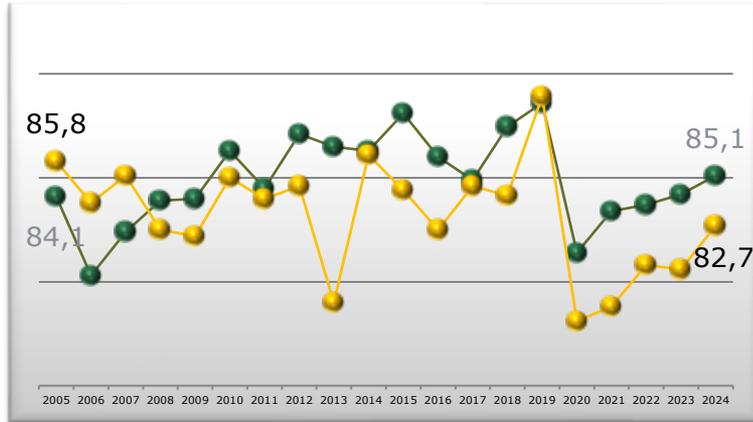
**Der CSI gibt als Kennzahl einen schnellen Überblick über den Erfüllungsgrad der Anforderungen der Kunden**

## CSI-Entwicklung 2005-2024 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte

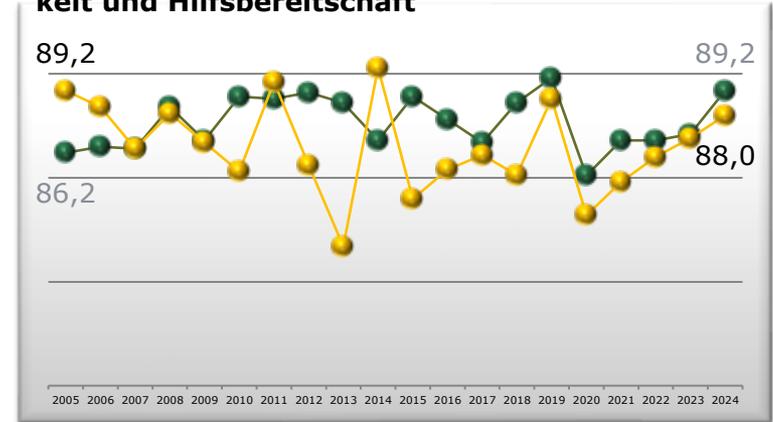


## CSI im Zeitverlauf 2005-2024 nach Fragenbereichen

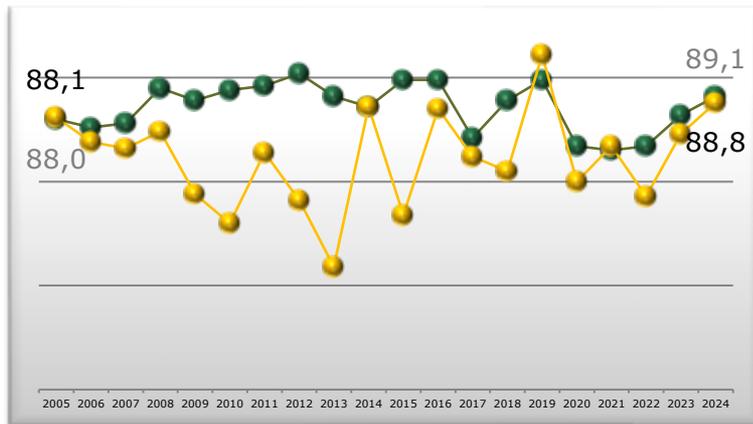
Fragenbereich B. Leistungsumfang und -angebot



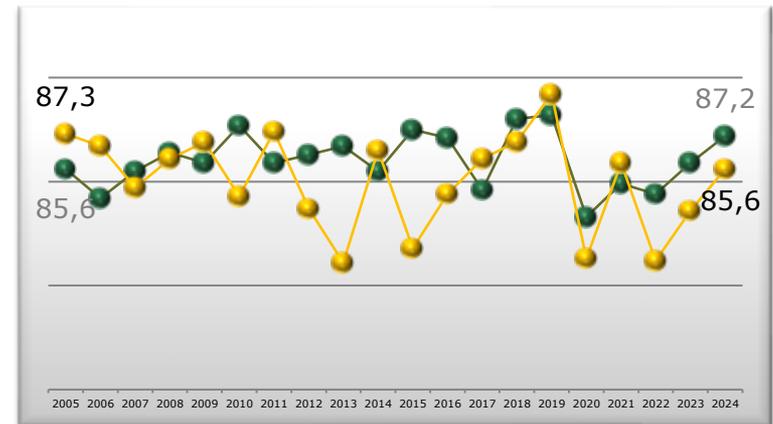
Fragenbereich C. Fachliche Beratung, Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft



Fragenbereich D. Information / Kommunikation



Fragenbereich E. Service- und Beratungsleistungen



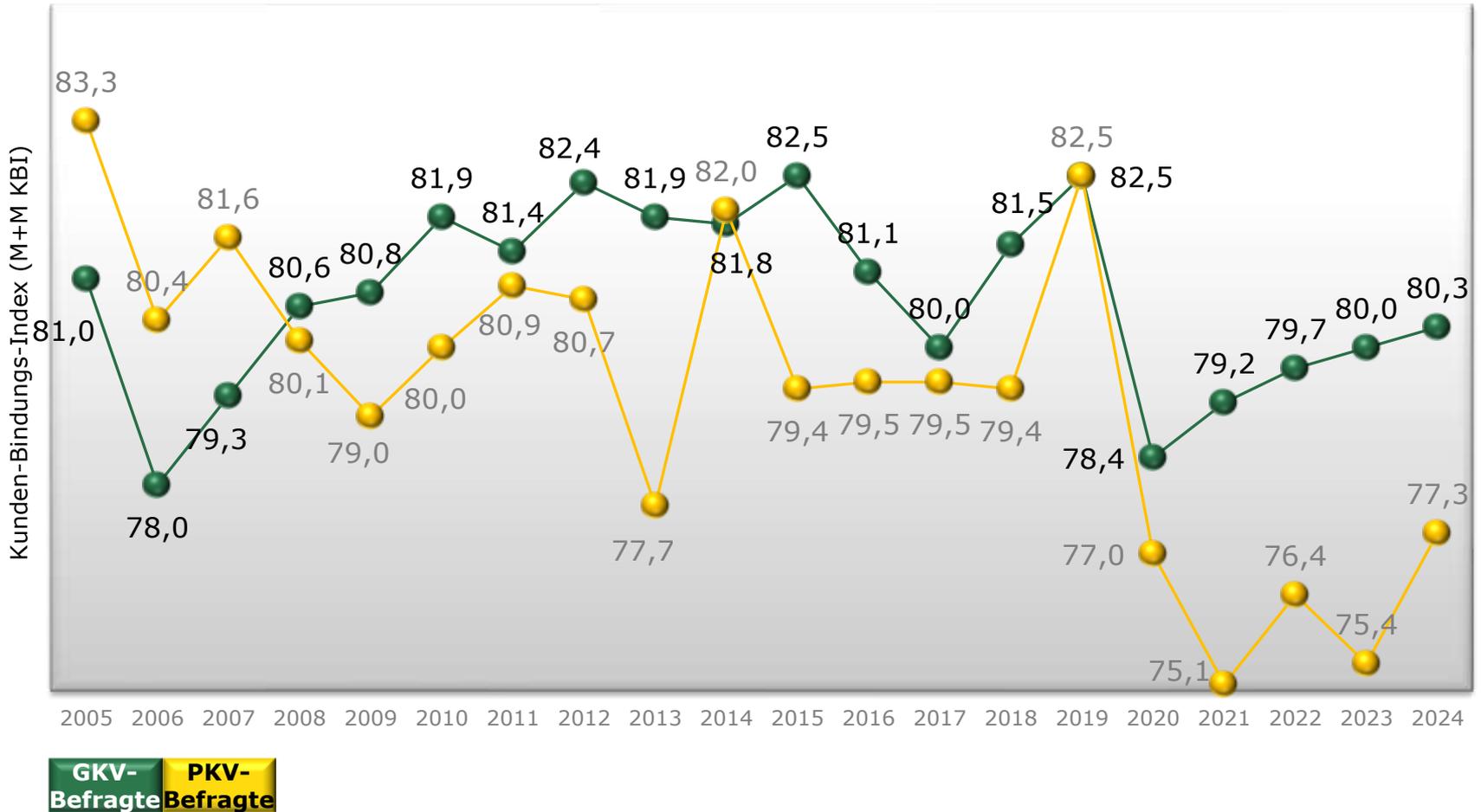
GKV-Befragte PKV-Befragte

## Ermittlung der Kundenbindung

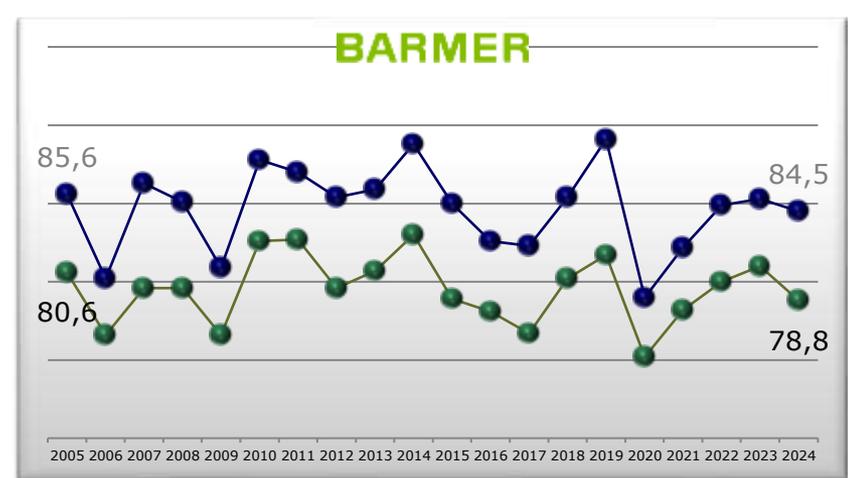
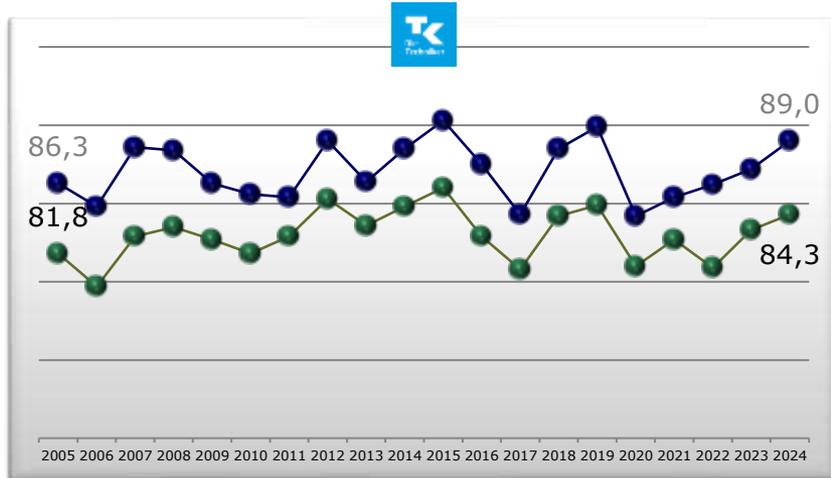
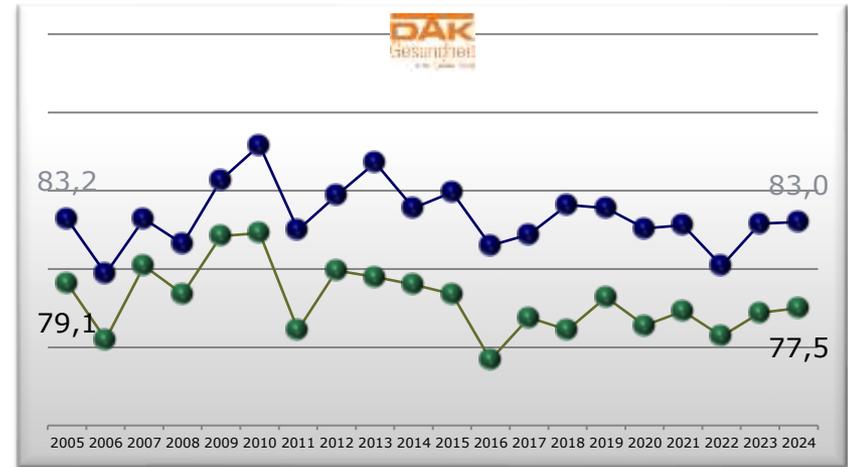
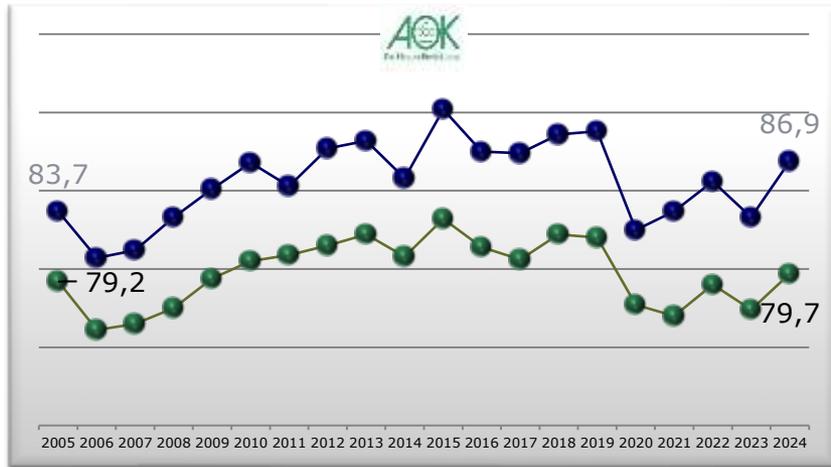


Der KBI liefert als Kennzahl einen schnellen Überblick über das gegenwärtige Niveau der Kundenbindung

## KBI-Entwicklung 2005-2024 differenziert nach GKV- und PKV-Befragte

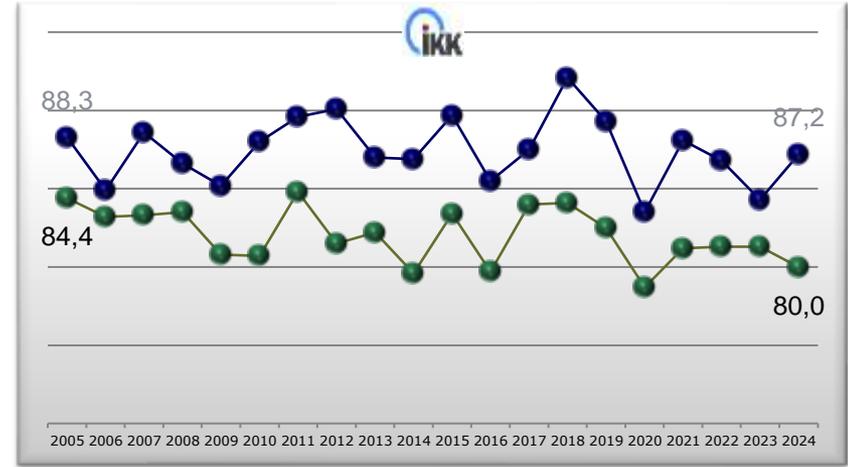
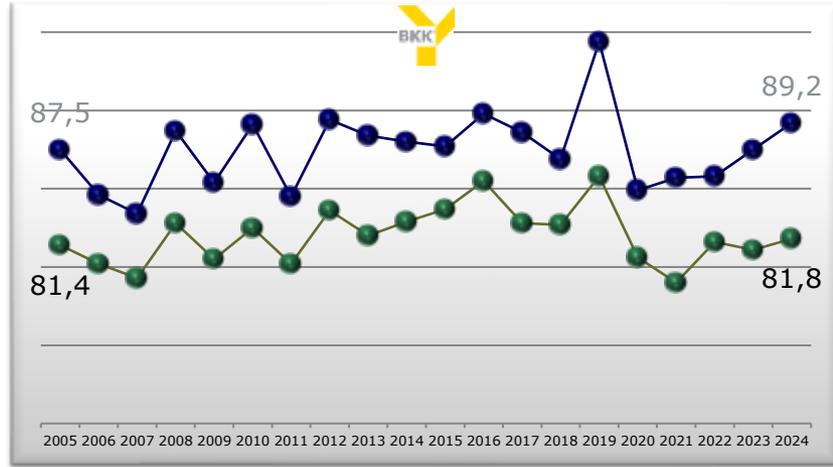


## CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2024 nach gesetzlichen Kassen



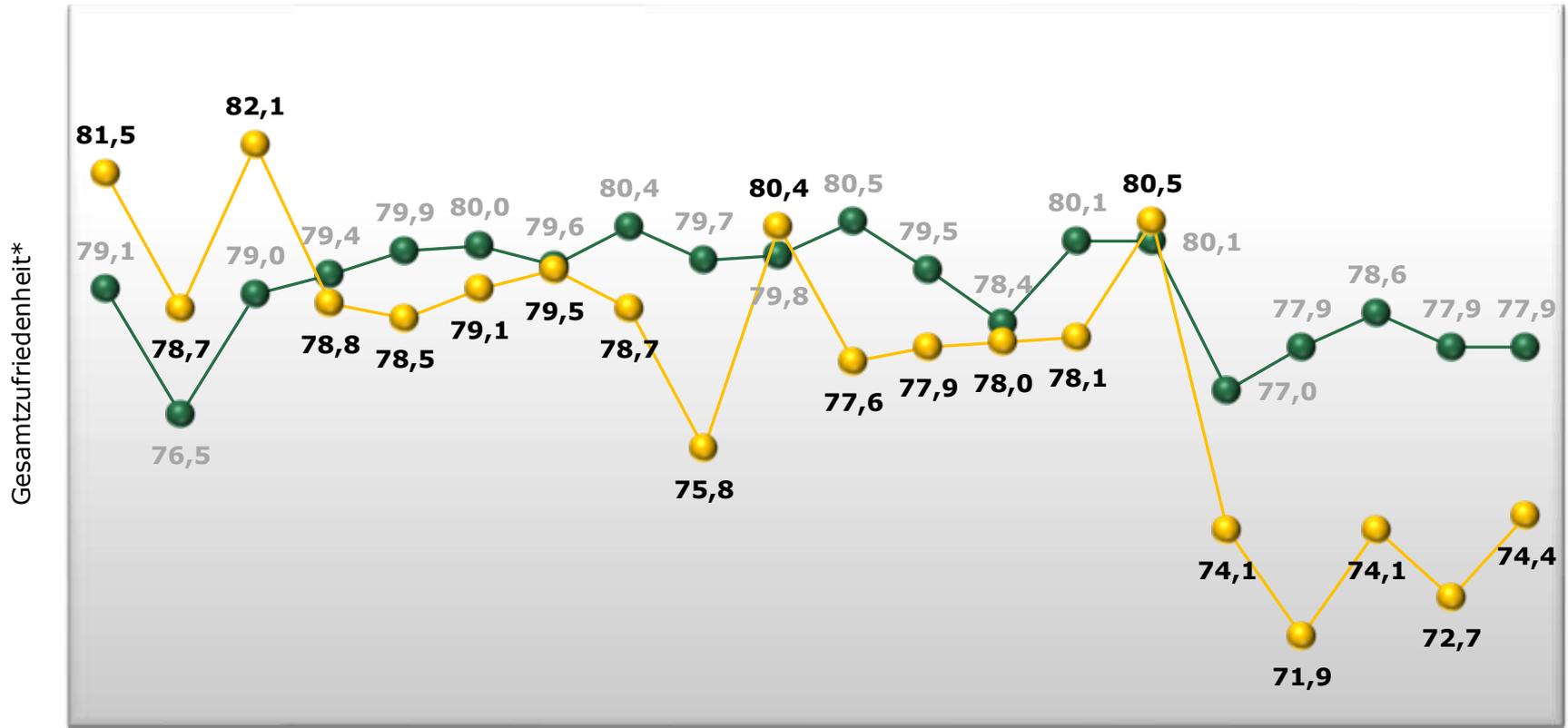
CSI KBI

## CSI und KBI im Zeitverlauf 2005-2024 nach gesetzlichen Kassen



**CSI** **KBI**

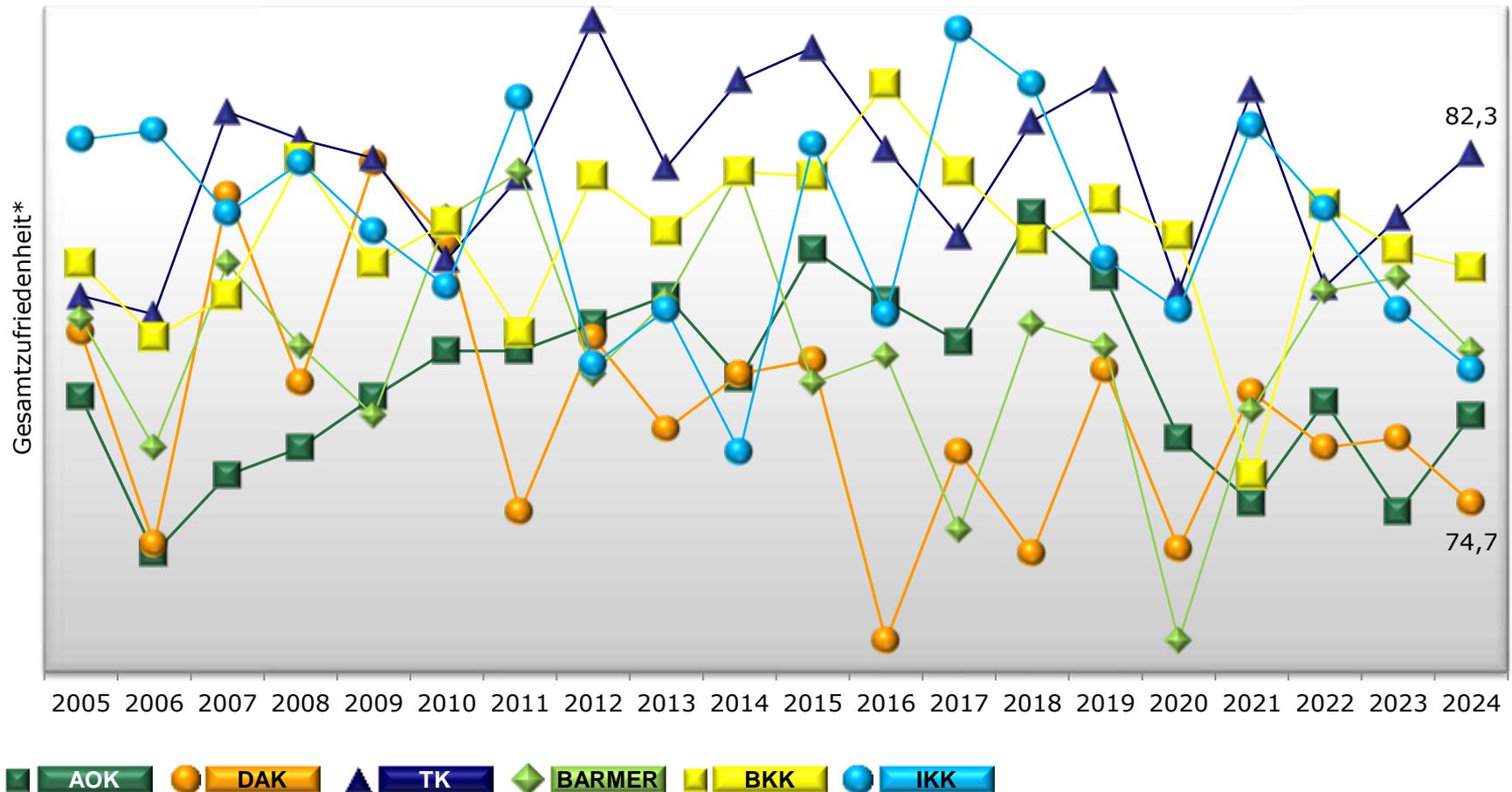
## Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2024



**GKV-** **PKV-**  
**Befragte** **Befragte**

\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)

## Gesamtzufriedenheit im Zeitverlauf 2005-2024 nach gesetzlichen Kassen



\*Mittelwerte (Mw) auf einer Skala von 0 (= sehr unzufrieden) bis 100 (= sehr zufrieden)



**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

Weitere Informationen unter [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)

Ihr Ansprechpartner:

Frank Opitz, [opitz@m-plus-m.de](mailto:opitz@m-plus-m.de), Tel.: 0561-709 79-17





**„Alles aus einer Hand“ -  
Umfassende Beratung von der  
Konzeption über die Analyse  
bis zur Umsetzung von  
Verbesserungen**

## **M+M-Kunden- und Mitarbeiterbefragungen**

**M+M Management + Marketing Consulting GmbH**

Weitere Informationen unter [www.m-plus-m.de](http://www.m-plus-m.de)