



**TÜVRheinland®**

**ZNÜ 028 K35 06 2010**

**Überwachungsbericht**  
zum Zertifizierungsverfahren  
„TÜV Rheinland geprüfte „Direktmarketing-Zustellung“

für das Unternehmen

**Armin Diehl GmbH**  
**Direktwerbung**  
**Haimendorfer Straße 38-40**  
**90571 Schwaig**

## **Inhaltsverzeichnis**

- 1 Summary**
- 2 Ausgangsdaten/Bewertungsvorgaben für das Überwachungsaudit**
- 3 Ergebnisse des Prüfmoduls I – Auditbewertung**
- 4 Ergebnisse des Prüfmoduls III - Kundenbewertung**
  - 4.1 Dateninhalte der Kundenbefragung Armin Diehl GmbH 2010**
  - 4.2 Ermittlung der Kundenzufriedenheit in den Bewertungskriterien**
  - 4.3 Zusammengefasste Ergebnisse Prüfmodul III**
- 5 Berechnung des Dienstleistungs-Index DI Armin Diehl GmbH sowie Zertifizierungsentscheidung**
- 6 Allgemeine Hinweise**
- 7 Auflagen zur Rezertifizierung**
- 8 Anlagen**

<b>Auftraggeber</b>	:	Armin Diehl GmbH Direktwerbung Haimendorfer Straße 38-40 90571 Schwaig
<b>Normative Bewertungsgrundlagen:</b>	:	Zertifizierungsrichtlinie ZDL Cert 01, Anlage B „Vertrieb“; Rev. 01 Handbuch zur Dienstleistungsqualität im DDV, Council Zustellung, Version Revision 4; Kundenzufriedenheitsmessungen Armin Diehl GmbH 2010
<b>Auditart</b>	:	Überwachung Dienstleistungsprozess unadressiertes Direktmarketing
<b>Auditzeitraum</b>	:	16.07.2010; Schwaig
<b>Auditor(en)</b>	:	Hr. Thomas Mai
<b>Zertifizierer</b>	:	TR Cert GmbH; Hr. Stephan Treuheit

## 1 Summary

Die Armin Diehl GmbH wurde im Rahmen des Überwachungsverfahrens nach dem TR Cert-Modell für Dienstleistungsprozesse auditert und auf der Basis von Kundenbefragungen in ihrer Dienstleistungsqualität verifiziert.

### **Auditstandort (Prüfmodul I) war:**

Armin Diehl GmbH, Haimendorfer Straße 38-40, 90571 Schwaig. **111 Prüfkriterien** wurden im Rahmen des Überwachungsaudits auf Konformität mit den vorhandenen Dokumentationen und den darauf beruhenden Unternehmensabläufen geprüft und bewertet.

Im **Prüfmodul III** (Kundenbewertung) konnten **2008 Einzelbewertungen** von **251 Kunden als Stichprobe** analysiert und bewertet werden. **Die Repräsentativität der erfassten Daten in der Kundenbefragung ist für die Armin Diehl GmbH gegeben.**

**In den zwei Prüfmodulen wurden keine kritischen Abweichungen festgestellt.**

Die Auswertungen der Prüfmodule I und III ergaben für das Armin Diehl GmbH einen Dienstleistungsindex  $DI = 2,103$ . Damit ist der Minimalwert von  $DI_{\min} = 1,118$  deutlich überschritten und die **Zertifizierung wird aufrechterhalten**. Zugleich entspricht dieser hohe DI-Wert (Zugehörigkeitsgrad  $m = 70,1\%$ ) einer

**Dienstleistungsgüte „Ausgezeichnet“ und wird als Premiumqualität bezeichnet.**

Es kann mit hoher Sicherheit davon ausgegangen werden, dass die erforderliche Vorbereitung, Durchführung, Organisation, Kontrolle und Dokumentation von Direktmarketing-Zustellungen vom Anbieter umfassend sichergestellt wird. Die dafür notwendigen Prozesse beim Anbieter wurden erkannt, festgelegt und dokumentiert. Die Dienstleistungsqualität ist geprägt durch gefestigte Prozessstrukturen und einer professionellen Kunden- und Serviceorientierung.

Das Zertifikat „TÜV Rheinland geprüfte Dienstleistungsprozess“ wird für den Gültigkeitszeitraum von einem Jahr bestätigt und ist für die Armin Diehl GmbH im Geltungsbereich:

- Direktmarketing (unadressierte Zustellung)

gültig. Das TÜV-Zertifikat ist mit der Bestätigung des TÜV-Signets (TUVdotCOM) ID: 21358 verbunden.

## Thesen

### These 1:

Die Armin Diehl GmbH konnte im Audit eine **ausgeprägte, innovative und kundenorientierte Prozess- und Strukturqualität** nachweisen. Die Entwicklung der Prozess- und Strukturqualität ist seit 2007 kontinuierlich angestiegen. Der **Zuwachs** des Erfüllungsgrades **in der Prozess- und Strukturqualität** zwischen 2010 und 2008 beträgt **durchschnittlich 4%**.

Aus der Sicht des Auditors gibt es in den Prüffeldern P3 und P4 leichte Verbesserungspotenziale, die eine weitere Professionalisierung der Dienstleistungsqualität ermöglichen. Die Verbesserungspotenziale beziehen sich in erster Linie in der Festigung und Vertiefung (Reifegrad) bereits bestehender Strukturen oder/und Prozessabläufen. [\(Seite 9\)](#)

### These 2:

Die Stichprobe der Kundenbefragung ist für die Armin Diehl GmbH repräsentativ. [\(Seite 10\)](#)

### These 3:

Der Armin Diehl GmbH ist es gelungen, die **Kundenzufriedenheit 2010 auf einem sehr hohen Niveau** nachzuweisen und gegenüber 2008 entscheidend zu steigern. **Der messbare Zuwachs der Kundenzufriedenheit gegenüber 2008 beträgt durchschnittlich 7,2%**. Im Testvergleich der Kundenbewertungen 2008 zu 2010 kann in allen Bewertungskriterien **signifikante Verbesserungen** nachgewiesen werden. [\(Seite 11\)](#)

## 2 Ausgangsdaten/Bewertungsvorgaben für das Überwachungsaudit

Für die Überwachung des Direktmarketings wurde das TÜV Rheinland Cert- Modell für Zertifizierungen von Dienstleistungsprozessen angewendet (siehe Abbildung 1).

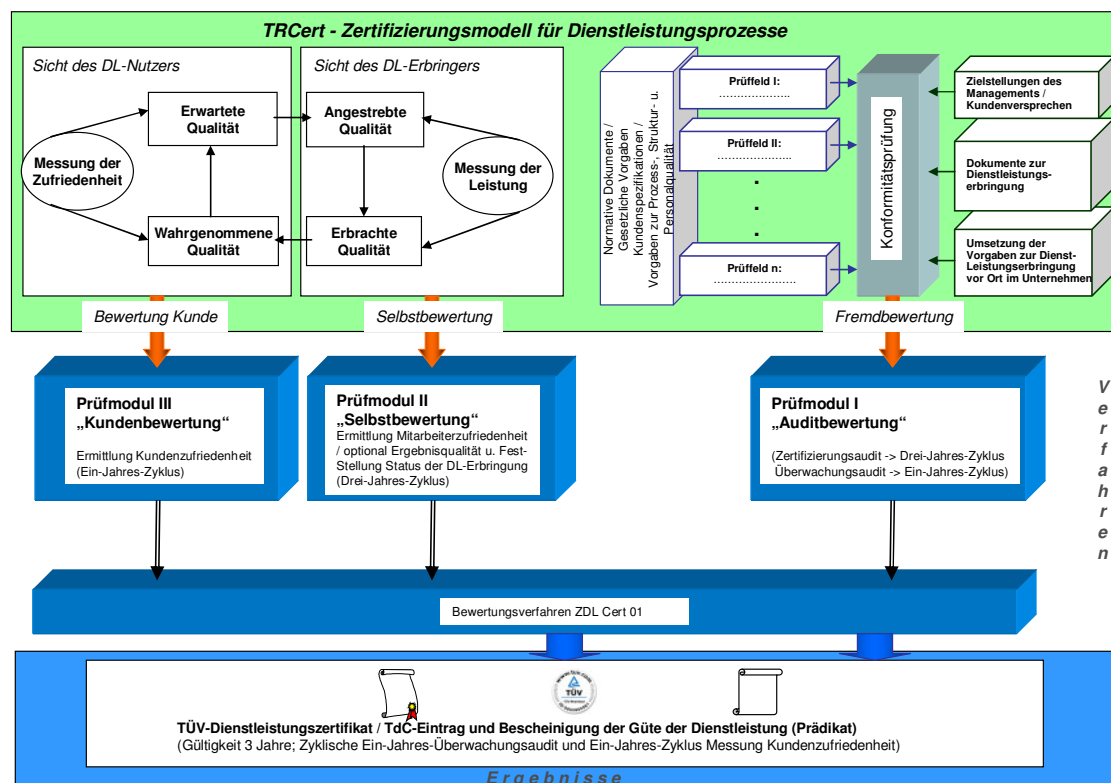


Abbildung 1: Verfahrensmodell der Zertifizierung/Überwachung/Rezertifizierung von Dienstleistungsprozessen

Für die Auditierung wurde ein Auditor eingesetzt. Im Audit wurden die Konformität und der Reifegrad der vorhandenen Dokumentation (**Handbuch zur Dienstleistungsqualität im DDV, Council Zustellung, Version Revision 4**) und Aufzeichnungen, der Darlegungen (Interview) sowie deren Umsetzung in den Prozessabläufen der Armin Diehl GmbH (Interview, Beobachtungen) zu den Prüfkriterien bewertet.

Die **Prozessreife** der angebotenen Dienstleistung für Kunden wurden für **111 Prüfkriterien** in den fünf Prüffeldern (P1 bis P5):

**P1: Geschäftsleitung**

**P2: Personal und Arbeitsmittel**

**P3: Leistungserbringung und Kundenorientierung**

**P4: Nachweis der Leistungsversprechen und Umgang mit Reklamationen**

**P5: Vorgaben, Nachweise und Kommunikation zu Qualitätsstandards**

ermittelt.

Für die einzelnen Prüffelder sind Fragen in einem Fragenkatalog als Prüfgrundlage definiert. Auf Basis dieses Fragenkatalogs erfolgte unter Berücksichtigung der Ergebnisse des Überwachungsaudits eine Stichprobenüberprüfung hinsichtlich der angestrebten Weiterentwicklung des Unternehmens.

Die Bewertungen der einzelnen Prüfkriterien werden auf einer 10er-Ordinalskala abgebildet.

Aussagekraft Dok. u. Aufz. / Güte der Konformität / Auditbeobachtungen / Ergebnisse Interviews	keine Erfüllung incomplete		Sehr geringe Ausprägung / Erfüllung (performed)		Geringe Ausprägung / Erfüllung (managed)		Vorhandene Ausprägung / Erfüllung (defined)		Gute Ausprägung / Erfüllung (quantitatively managed)		Sehr gute Ausprägung / Erfüllung (optimizing)	
	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	

Tabelle 1: Beispiel für die Bewertung der Prozessgüte im Rahmen der Auditbewertung

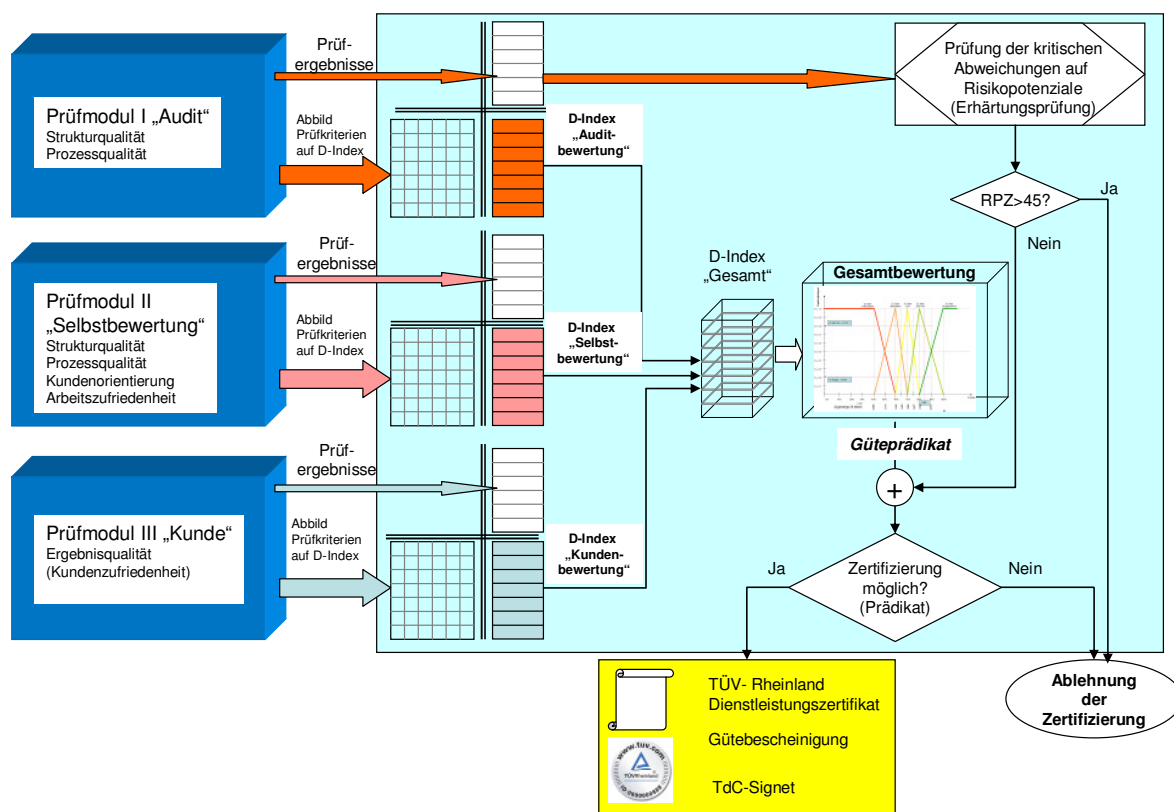


Abbildung 2: Bewertungsmodell für die Zertifizierung von Dienstleistungsprozessen

Die Ergebnisse der drei (Erstzertifizierung und Rezertifizierung) bzw. zwei (Überwachung) Prüfmodule werden zu einem Dienstleistungsindex zusammengefasst. An Hand dieses Dienstleistungsindex kann die Güte der Dienstleistungsqualität bestimmt werden. Die Zertifizierung wird im Rahmen der Erstzertifizierung / Überwachung / Rezertifizierung bestätigt, wenn die Dienstleistungsgüte mindestens dem Prädikat „akzeptabel“ entspricht und keine kritischen Abweichungen im Audit festgestellt wurden, die ein hohes Risiko im Sinne der Dienstleistungserbringung für den Kunden darstellen (Erhärtungsprüfung). In der Abbildung 2 ist das Bewertungsmodell der Dienstleistungszertifizierung visualisiert.

Die Abbildungen der Bewertungskriterien aller Prüfmodule auf die fünf Dimensionen der Dienstleistungsqualität (Nutzen, Erlebniswert, Stabilität, Sicherheit, Soziabilität) sind die Basis für die Zusammenfassung aller Prüf- und Auditergebnisse aus den drei Modulen und für die Berechnung des Dienstleistungsindex.

Der Dienstleistungsindex beinhaltet die erreichten Erfüllungsgrade der fünf Q-Dimensionen und ist ein Maß für die Güte der Dienstleistungserbringung des Anbieters. In der Abbildung 3 ist die Bedeutung der Prädikate für die Kundenwahrnehmung sowie die Definition farblicher Kennzeichnungen für die Darstellung von Erfüllungsgraden visualisiert.

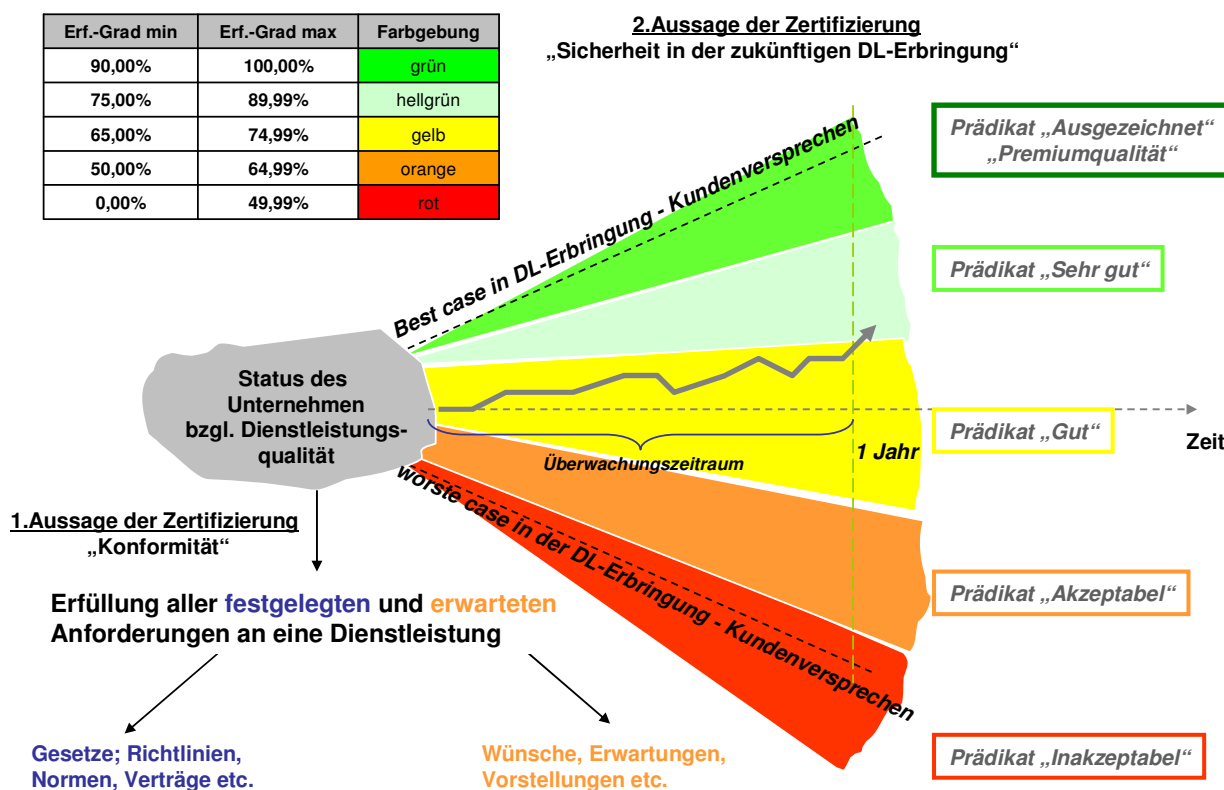


Abbildung 3: Aussagen der Zertifizierung und Farbdarstellungen für Erfüllungsgrade

### 3 Ergebnisse des Prüfmoduls I – Auditbewertung

Die Armin Diehl GmbH ist seit der Gründung 1983 in der regionalen Haushaltswerbung tätig. In den 24 Jahren des Bestehens wurde das Unternehmen nach eigenen Aussagen mit ca. 4 bis 7 Mio. Zustellungen pro Woche zum Marktführer bei der Zustellung von Werbemitteln am Wochenende.

Geschäftsführender Gesellschafter ist Herr Armin Diehl.

Das Erst- bzw. Zertifizierungsaudit erfolgte am 09.05.2007.

Für das diesjährige Überwachungsaudit standen dem Auditor (siehe Kopfzeile) folgende Ansprechpartner zur Verfügung:

- Herr Diehl (Geschäftsführender Gesellschafter)
- Frau Liese (QM)
- Herr Wölfel (Organisation, Werbung)

sowie für einzelne spezifische Fragestellungen weitere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Für das diesjährige Überwachungsaudit innerhalb der fünf Prüffelder wurden nachfolgende Ergebnisse erzielt:

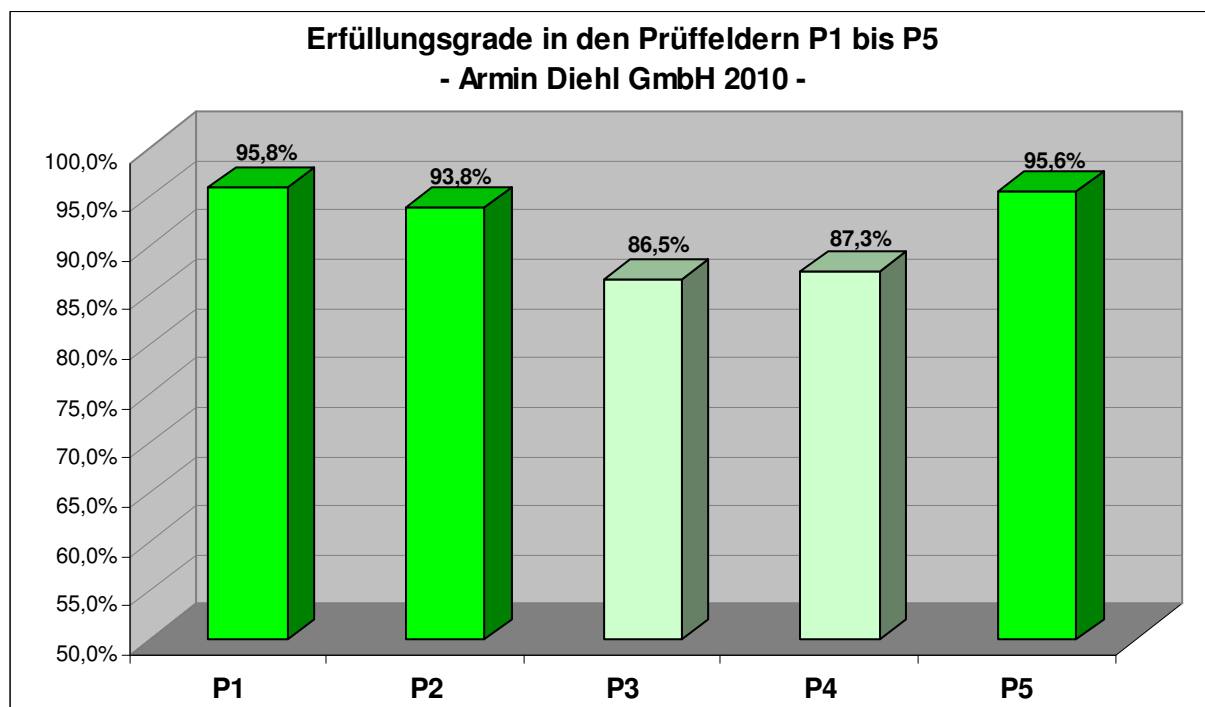


Abbildung 4: Erfüllungsgrade in den Audit- Prüffeldern - Armin Diehl GmbH 2010

#### Allgemeine Bewertung:

Die Armin Diehl GmbH ist eine erfahrene Unternehmensorganisation mit gefestigten Standards in Ihrer Prozess- und Strukturqualität. In den Prüffeldern P1, P2 und P5 hat es die Armin Diehl GmbH verstanden, eine professionelle, optimierte und innovative Arbeitsweise zu implementieren. In der Leistungserbringung und Kundenorientierung (P3) sowie in Nachweis der Leistungsversprechen und Umgang mit Reklamationen (P4) gibt es geringe Verbesserungspotenziale, die sich in erster Linie auf die Festigung und Vertiefung (Reifegrad) bereits bestehender Strukturen oder/und Prozessabläufen beziehen.

### Umsetzung der Empfehlungen/ Auflagen des Zertifizierungsberichtes

Nr.	Potential/ Empfehlung(en) - 2008	Umsetzung - 2010
2.1.	Das Organigramm ist verbesserbar (Form, Aufbau).	Das Organigramm ist mit eindeutigen Zuordnungen neu gestaltet.
2.2.	Die Zielvereinbarungsgespräche sind vollständig umzusetzen.	Zielvereinbarungsgespräche sind umgesetzt.
3.	Die Kontaktdatenerfassung kann ggf. etwas umfassender sein.	- <i>Diesbezüglich keine Änderung erkennbar</i> -
4.1.	Die Stichprobenhäufigkeit muss den Anforderungen angepasst werden.	siehe „KI“-Anmerkungen im „Notizen/ Fragenkatalog“
4.2.	Entsprechende Statistiken bzw. Auswertungen (zum Thema „Kontrollen“) müssen erarbeitet werden.	Auswertungen nach nachvollziehbaren internen Kriterien liegen insbesondere für reklamationsbedingte Kontrollen vor.
4.3.	Der Kontrollindex ist zu berechnen.	Der KI wird monatlich berechnet.

Tabelle 2: Umsetzung Empfehlungen/Verbesserungspotenziale aus Zertifizierungsbericht 2008 – Armin Diehl GmbH 2010

Nr.	Auflagen - 2008	Umsetzung - 2010
1	Termin des nächsten Überwachungsaudits: Mai 2008	• verfahrensbedingt im Dezember 2008 durchgeführt
2	Überprüfung des bestehenden Verfahrens Beschwerdemanagement hinsichtlich Effizienz (Prüffeld 4 des Audits).	• siehe „Notizen/ Fragenkatalog“
3	Verstärkte Einbeziehung der Mitarbeiter in den Prozess der kontinuierlichen Verbesserung	• siehe „Notizen/ Fragenkatalog“
4	Durchführung Kundenbefragungen: Anzahl muss mit der Zertifizierungsstelle abgestimmt werden	• <i>es erfolgte keine Abstimmung</i>

Tabelle 3: Umsetzung Auflagen aus Zertifizierungsbericht 2008 – Armin Diehl GmbH 2010

#### **P1            Geschäftsleitung**

Zu diesem Prüffeld besteht kein spezifisches, relevantes Optimierungspotential.

**Alle Prüfkriterien des Prüffeldes P1 wurden erfüllt.**

#### **P2            Personal und Arbeitsmittel**

Zu diesem Prüffeld besteht kein spezifisches, relevantes Optimierungspotential.

**Alle Prüfkriterien des Prüffeldes P2 wurden erfüllt.**

#### **P3            Leistungserbringung und Kundenorientierung**

Es bestehen keine wesentlichen Optimierungspotentiale.

Bewertungen der Prozessgüte, die nicht mit den höchsten Bewertungen ( $\leq 8$ ) betreffen die Prüfkriterien:

- Welche Informationen über den pot. Kunden werden erfasst? (Daten werden teilweise erfasst (Branche, Rechtsform). Keine Handelregisterdaten bzw. Haftungskapital.)
- Werden bei Abweichungen Gespräche mit dem Kunden geführt und das Ergebnis protokolliert?
- Wie werden die Grundsätze der ordnungsgemäßen Durchführung im Einsatz sichergestellt?
- Wie messen und bewerten Sie das Qualitätsniveau der Leistungserbringung?
- Weisen Sie nach, dass Haushaltszahlen und ggf. Kartenausschnitte Vertragsbestandteile sind.

**Alle Prüfkriterien des Prüffeldes P3 wurden erfüllt.**

**P4 Nachweis der Leistungsversprechen und Umgang mit Reklamationen**

Es bestehen keine wesentlichen Optimierungspotentiale.

Bewertungen der Prozessgüte, die nicht mit den höchsten Bewertungen (<=8) betreffen das Prüfkriterium:

- Stichprobenhäufigkeit und statistische Auswertung? (Stichprobenhäufigkeit liegt bei ca. 0,4 Promille. Statistische Auswertungen liegen noch nicht vor (Beginn Mai 2007); derzeit in der Bearbeitung zum Übergang/ Übertrag in ZSB. Statistische Auswertungen und umfangreiches Datenmaterial liegt vor..)

**Alle Prüfkriterien des Prüffeldes P4 wurden erfüllt.**

**P5 Vorgaben, Nachweise und Kommunikation zu Qualitätsstandards**

Zu diesem Prüffeld besteht kein spezifisches, relevantes Optimierungspotential.

**Alle Prüfkriterien des Prüffeldes P5 wurden erfüllt.**

**Zusammengefasste Ergebnisse Prüfmodul I (Audit):**

Die Abbildung der erreichten Auditergebnisse auf die **fünf Dimensionen der Dienstleistungsqualität** ergibt den D-Index Audit.

Q-Dimension	Auditbewertung 2010	Auditbewertung 2009	Auditbewertung 2007	Abweichung von 2008
Nutzen	90,60%	86,60%	88,13%	4,00%
Erlebniswert	86,67%	81,11%	81,11%	5,56%
Stabilität	89,86%	86,74%	86,42%	3,12%
Sicherheit	88,80%	85,23%	85,52%	3,57%
Soziabilität	88,08%	84,62%	83,85%	3,46%
<b>Mittelwert</b>	<b>88,80%</b>	<b>84,86%</b>	<b>85,01%</b>	<b>3,94%</b>

Tabelle 4: D-Index Audit Prüfmodul I und die Entwicklung von 2007 bis 2010

**These 1:**

Die Armin Diehl GmbH konnte im Audit eine ausgeprägte, innovative und kundenorientierte Prozess- und Strukturqualität nachweisen.

Die Entwicklung der Prozess- und Strukturqualität ist seit 2007 kontinuierlich angestiegen (siehe Tabelle 4). Der Zuwachs des Erfüllungsgrades in der Prozess- und Strukturqualität zwischen 2010 und 2008 beträgt durchschnittlich 4%.

Aus der Sicht des Auditors gibt es in den Prüffeldern P3 und P4 leichte Verbesserungspotenziale, die eine weitere Professionalisierung der Dienstleistungsqualität ermöglichen. Die Verbesserungspotenziale beziehen sich in erster Linie in der Festigung und Vertiefung (Reifegrad) bereits bestehender Strukturen oder/und Prozessabläufen.

## 4 Ergebnisse des Prüfmoduls III - Kundenbewertung

### 4.1 Dateninhalte der Kundenbefragung Armin Diehl GmbH 2010

Für die Armin Diehl GmbH führte im Zeitraum vom 02.01.2010 bis zum 07.08.2010 eine telefonische Kundenbefragung zu der Zufriedenheit ihrer Kunden durch. Dabei waren die Inhalte der Befragung die Bewertungen der bereits bestehenden Kriterien sowie die Befragung zu Beschwerden, Beanstandungen und Hinweisen. Aus diesen protokollarisch erfassten Aufzeichnungen konnten **2008 Einzelbewertungen** von **251 Kunden** zu Kennzahlen verdichtet, analysiert und bewertet werden. **Inwieweit diese telefonische Befragung die Objektivität in den Beurteilungen der Kunden beeinflusst hat, kann zurzeit nicht bewertet werden (siehe Auflage).** Das Bemühen der Armin Diehl GmbH, die Kundenzufriedenheit zu steigern, ist jedoch hoch anzuerkennen.

Der Fragebogen enthält 8 Bewertungskriterien mit ordinale Kundenbewertung von Note 1 bis Note 4.

Die Repräsentativität der Kundenbefragung ist unter der Bedingung eines Schätzfehlers von 5% und einer statistischen Sicherheit von 95% gegeben (siehe Tabelle 5) gegeben.

Kundenzufriedenheit (8 Bewertungskriterien)	Armin Diehl GmbH	
$n = (s/x_{\text{mittel}})^2 / (1/N * (s/x_{\text{mittel}})^2 + \epsilon^2/u^2)$	Kundenbefragung 2010	
Standardabweichung (Kundenbewertungen) s		0,16
Mittelwert (Kundenbewertungen) x		1,02
Gesamtanzahl angeschriebener Kunden N		400
Fehler $\epsilon$	5,0%	
Quantil der Normalverteilung u	1,96	
Erforderliche Mindestanzahl Kunden $n_{\text{SOLL}} =$		35
Kundenbefragungsrücklauf $n_{\text{IST}} =$		251
Repräsentativität vorhanden		<b>Ja</b>

Tabelle 5: Repräsentativität der Kundenbefragung – Armin Diehl GmbH 2010

#### These 2:

Die Stichprobe der Kundenbefragung ist für die Armin Diehl GmbH repräsentativ.

### 4.2 Ermittlung der Kundenzufriedenheit in den Bewertungskriterien

Alle Bewertungsfaktoren wurden nach ihrer Ausprägung (Zufriedenheit) ausgewertet. In der Tabelle 6 sind die Häufigkeitsverteilungen in den Bewertungen der einzelnen Fragen dokumentiert.

Nr.	Bewertungskriterien Kundenbefragung	N1	N2	N3	N4	Anz.	MW	Var
BK1	Beratung	249	2	0	0	251	1,008	0,008
BK2	Kompetenz der Ansprechpartner	246	5	0	0	251	1,020	0,020
BK3	Umfang und Qualität der Auftragsunterlagen	247	4	0	0	251	1,016	0,016
BK4	Qualität der Verteilung	236	14	1	0	251	1,064	0,068
BK5	Reklamationsbearbeitung	245	5	0	1	251	1,032	0,055
BK6	Beachtung der Werbeverbote	249	2	0	0	251	1,008	0,008
BK7	Kundenorientierung / Betreuung	245	5	1	0	251	1,028	0,035
BK8	Termintreue der Verteilung	251	0	0	0	251	1,000	0,000

Tabelle 6: Ergebnisse der Kundenzufriedenheitsbefragung – Armin Diehl GmbH 2010

Legende: N1 – N4 Notenzahl für Note 1 bis für Note 4  
 Anz. Gesamtanzahl der Bewertungen  
 MW Mittelwert der Bewertungen  
 Var Varianz (Streuungswert in den Bewertungen)

Aus der Tabelle 6 ist zu erkennen, dass eine sehr gute Kundenzufriedenheit vorliegt. Die Zufriedenheit ist sehr homogen (Varianz  $Var < 0,1$ ).

Um eine statistisch gesicherte Aussage zur Zufriedenheitsentwicklung treffen zu können, wird nachfolgend der  $X^2$  - Homogenitätstest auf die Kundenbewertungen angewendet.

**Im Testvergleich der Kundenbewertungen 2008 zu 2010 kann in allen Bewertungskriterien signifikante Verbesserungen nachgewiesen werden (Prüfwert  $PG > TG = 7,81$ , grün hinterlegt).**

BK	Bewertungskriterien	Kundenzufriedenheit 2008							Kundenzufriedenheit 2010							PG	Bewertung
		N1	N2	N3	N4	Anz	MW	Var	N1	N2	N3	N4	Anz	MW	Var		
I	Beratung	121	24	0	0	145	1,17	0,14	249	2	0	0	251	1,01	0,01	37,19	signifikante Verbesserung
	Kompetenz der Ansprechpartner	129	16	2	0	147	1,14	0,15	246	5	0	0	251	1,02	0,02	18,34	signifikante Verbesserung
II	Umfang u. Qualität der Auftragsunterlagen	117	26	1	0	144	1,19	0,17	247	4	0	0	251	1,02	0,02	37,32	signifikante Verbesserung
	Qualität der Verteilung	94	42	4	3	143	1,41	0,43	236	14	1	0	251	1,06	0,07	54,39	signifikante Verbesserung
III	Reklamationsbearbeitung	66	32	8	1	107	1,48	0,46	245	5	0	1	251	1,03	0,05	86,86	signifikante Verbesserung
	Beachtung der Werbeverbote	92	20	3	0	115	1,23	0,23	249	2	0	0	251	1,01	0,01	45,80	signifikante Verbesserung
	Kundenorientierung / Betreuung	107	31	2	0	140	1,25	0,22	245	5	1	0	251	1,03	0,04	45,36	signifikante Verbesserung
IV	Termintreue der Verteilung	125	19	2	0	146	1,16	0,16	251	0	0	0	251	1,00	0,00	38,12	signifikante Verbesserung

Tabelle 7: Errechnete Prüfgrößen PG für den Bewertungsvergleich Kundenbefragungen aus 2010 und 2008

### 4.3 Zusammengefasste Ergebnisse Prüfmodul III

Die Abbildung der erreichten Ergebnisse aus der Kundenbefragung auf die fünf Dimensionen der Dienstleistungsqualität ergibt den D-Index<sub>Kunde</sub>.

Q-Dimensionen	Kundenbewertung 2010	Kundenbewertung 2008	Kundenbewertung 2007	Abweichungen zu 2008
Nutzen	99,27%	92,05%	90,29%	7,22%
Erlebniswert	99,51%	92,82%	89,91%	6,69%
Stabilität	99,06%	90,45%	88,23%	8,61%
Sicherheit	98,98%	91,73%	93,55%	7,25%
Sozialität	99,40%	93,45%	89,72%	5,96%
<b>Mittelwert</b>	<b>99,25%</b>	<b>92,10%</b>	<b>90,34%</b>	<b>7,15%</b>

Tabelle 8: D-Index<sub>Kunde</sub> Prüfmodul III – Armin Diehl GmbH 2010

Aus der Tabelle 8 ist zu erkennen, dass sich die Kundenzufriedenheit auf extrem hohem Niveau befindet und sich gegenüber dem Jahr 2008 um durchschnittlich 7,2% in allen Dimensionen verbessert hat! Die Kundenzufriedenheit ist seit 2007 kontinuierlich gestiegen.

#### These 3:

Der Armin Diehl GmbH ist es gelungen, die Kundenzufriedenheit 2010 auf einem sehr hohen Niveau nachzuweisen und gegenüber 2008 entscheidend zu steigern. Der messbare Zuwachs der Kundenzufriedenheit gegenüber 2008 beträgt durchschnittlich 7,2%. **Im Testvergleich der Kundenbewertungen 2008 zu 2010 kann in allen Bewertungskriterien signifikante Verbesserungen nachgewiesen werden.**

## 5 Berechnung des Dienstleistungs-Index DI<sub>Armin Diehl GmbH</sub> sowie Zertifizierungsentscheidung

Die Zusammenfassung der ermittelten Erfüllungsgrade aus den Audit- und Kundenbewertungen ergeben für die Armin Diehl GmbH folgende Ergebnisse:

Q-Dimensionen	D-Index <sub>Audit</sub>	D-Index <sub>Selbstbewertung</sub>	D-Index <sub>Kunde</sub>	D-Index <sub>mittel</sub>
Nutzen	90,60%		99,27%	94,94%
Erlebniswert	86,67%		99,51%	93,09%
Stabilität	89,86%		99,06%	94,46%
Sicherheit	88,80%		98,98%	93,89%
Soziabilität	88,08%		99,40%	93,74%

Tabelle 9: Zusammengefasste Erfüllungsgrade Dienstleistungsqualität für Prüfmodule I und III – Armin Diehl GmbH 2010

Die Entscheidung zur Zertifizierung wird an Hand des Wertes des Dienstleistungsindex DI im Vergleich mit dem **Minimalwert von DI<sub>min</sub> = 1,118** getroffen.

Für die Berechnung des Dienstleistungsindex DI<sub>Armin Diehl GmbH</sub> wurde die Wichtung der Daten entsprechend ihrer Bedeutung und Repräsentativität gewählt.

D-Indizes	Wichtungsfaktoren
Audit	50,00%
Selbstbewertung	
Kunde	50,00%

Tabelle 10: Wichtungsfaktoren der Prüfmodule für die Ermittlung des DI

Der **Dienstleistungsindex DI<sub>Armin Diehl GmbH</sub>** beträgt:

$$\text{DI}_{\text{Armin Diehl GmbH}} = 2,103$$

Der DI-Wert ist wesentlich größer als der erforderliche Minimalwert von 1,118.

### Die Zertifizierung der Dienstleistungsqualität wird aufrechterhalten.

Die Zugehörigkeitsgrade zu den Funktionen der Dienstleistungsgüte (Prädikate) ergeben die Werte:

Unternehmen	Z-Modell	D-Index	ausgezeichnet	sehr gut	gut	akzeptabel	inakzeptabel
<b>Armin Diehl GmbH 2010</b>	2 Module gewichtet	<b>2,1025</b>	<b>0,7012</b>	<b>0,2988</b>	0,0000	0,0000	0,0000

Tabelle 11: Berechnete Zugehörigkeitswerte zu den Gütefunktionen für die Dienstleistungsqualität

#### Ergebnis der Güteermittlung:

Im Rahmen der Zertifizierung der Dienstleistungsqualität erreicht die Armin Diehl GmbH das Prädikat **„Ausgezeichnet“** (70,1%).

**Die Armin Diehl GmbH erreicht im Überwachungsverfahren 2010  
für die Dienstleistung „Direktmarketing-Zustellung“  
in ihrer Dienstleistungsqualität  
das Prädikat „Ausgezeichnet“ - Premiumqualität.  
Die Zertifizierung wird aufrechterhalten und ist verbunden mit der  
Bestätigung der TdC-Signets ID: 21358**



## **6 Allgemeine Hinweise**

Sollten sich im Laufe der Gültigkeitsdauer des Zertifikates Änderungen an den Dienstleistungen „Direktmarketing-Zustellung“ ergeben, wird der Anbieter gebeten, diese Änderungen der TÜV Rheinland Cert GmbH mitzuteilen.

Im Hinblick auf den Stichprobencharakter des Audits ist darauf hinzuweisen, dass eventuelle Abweichungen vorhanden sein können, die beim Audit nicht festgestellt wurden.

Die Feststellungen der Auditoren befreien das Unternehmen nicht von seiner Verantwortung, die Erfüllung und ständige Beachtung der Normforderungen sicherzustellen. Die Armin Diehl GmbH ist in jedem Fall für die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften selbst verantwortlich.

Jede Haftung seitens des TÜV Rheinland für eventuelle Schäden, die aus einer falschen, unvollständigen oder unsachgemäßen Anwendung der hier gegebenen Informationen resultieren, wird ausgeschlossen.

## **7 Auflagen zur Rezertifizierung**

- Darlegung des Erhebungsverfahrens zur Kunden-Zufriedenheitsmessung, insbesondere Maßnahmen seitens der Armin Diehl GmbH zur Wahrung der Objektivität. T: Oktober 2010
- Bereitstellung von Kundenbewertungsdaten (mindestens 100 Kundenbefragungen 2011) T: Juni 2011
- Bereitstellung von Mitarbeiterbewertungsdaten (mindestens 80% der fest angestellten Mitarbeiter des Unternehmens) T: Juni 2011
- Ort und Termin des Rezertifizierungsaudits: Schwaig im Juli 2011

Ende des Berichtes.

**8 Anlagen**

keine

Verteiler:

- Auftraggeber
- TÜV Rheinland Cert GmbH

30.08.2010



---

**Datum**

**Zertstellenleiter DL**