

Schlussbericht

Umfrage Vertragspartner

Dezember 2013



SENS eRecycling

Kontakt:
Heidi Luck
+41 43 255 21 95
heidi.luck@sens.ch

Inhaltsverzeichnis

1. Das Wichtigste auf einen Blick (Management Summary)	3
1.1 Aufbau und Ziel der Umfrage	3
1.2 Wichtigste Ergebnisse der Analyse	3
1.3 weiteres Vorgehen	3
2. Analyse, Ergebnisse der Befragung & abgeleitete Massnahmen	4
2.1 Beschreibung der Antworten	4
2.2 Einstellung, Interesse zum Dienstleistungsangebot	4
2.3 Zufriedenheit allgemein & bezüglich Einflussnahme	5
2.4 Abgeleitete Massnahmen	8

1. Das Wichtigste auf einen Blick (Management Summary)

1.1 AUFBAU UND ZIEL DER UMFRAGE

Im Dezember 2013 haben wir bei unseren Vertragspartnern eine Umfrage durchgeführt.

Ein Hauptziel der Umfrage war, die Zufriedenheit der Vertragspartner im Zusammenhang mit der Einführung der Webabrechnung zu evaluieren. Darüberhinaus galt unser Interesse der Zufriedenheit mit den Dienstleistungen des Bereichs Customer Care im Allgemeinen. Mit der Befragung verband sich auch das Ziel, die Bedürfnisse der Vertragspartner zu weiteren Dienstleistungen zu erheben. Das dritte Ziel war schliesslich, Verbesserungspotenzial in der operativen Abwicklung aufzudecken.

An der Umfrage haben sich genau 100 Vertragspartner beteiligt. Der Rücklauf von 23% ist zufriedenstellend.

1.2 WICHTIGSTE ERGEBNISSE DER ANALYSE

- Die Einführung der Webabrechnung ist von den Vertragspartnern positiv bewertet worden: 65% sind der Ansicht, damit sei eine Effizienzsteigerung erreicht worden

Weitere Aussagen:

- 51% interessieren sich für eine elektronische Übermittlung der Rechnung
- 69% schätzen an der Zusammenarbeit mit SENS besonders die Garantie für ein qualitativ hochstehendes und nachhaltiges Recycling

Die Frage nach möglichem Verbesserungspotenzial zeigt folgendes Bild:

- 33% orten Verbesserungspotenzial bei der Tarif- und Geräteliste
- 24% interessieren sich für eine elektronische Lösung zur Klassierung der Geräte und zur Festlegung der vRG
- 26% befürworten die Einführung der elektronischen Rechnung (nicht nur Übermittlung)
- 25% erachten die Einflussmöglichkeiten in Bezug auf die Tarif- und Geräteliste als eher ungenügend oder ungenügend

Bewertung der Zufriedenheit mit dem Bereich Customer Care (Skala von 1 bis 10):

- 7.5 Durchschnittswert für Dienstleistungen allgemein
- 7.7 Durchschnittswert für die Auskunftsqualität

1.3 WEITERES VORGEHEN

Die Einführung der elektronischen Rechnung, respektive einer mit den gesetzlichen Vorgaben und Mehrwertsteuerabrechnung konformen Übermittlung des PDFs wird zur Zeit evaluiert.

Weiter wird die Einführung einer elektronischen Suchfunktion zur Klassierung der Geräte und Festlegung des vRG-Ansatzes vertieft untersucht.

Wir halten Sie bezüglich der Umsetzung auf dem Laufenden.

2. Analyse, Ergebnisse der Befragung & abgeleitete Massnahmen

2.1 BESCHREIBUNG DER ANWORTEN

Die Umfrage wurde in den Sprachen deutsch, französisch und italienisch angeboten. Da lediglich vier Fragebogen in französischer oder italienischer Sprache eingegangen sind, wird auf diese Ergebnisse nicht separat eingegangen.

In der nachfolgenden Tabelle werden einige Ergebnisse zusammengefasst:

Frage nach	Anzahl Nennungen	in %
Grösse des Unternehmens		
• 1 bis 9 Personen	26	29%
• 10 bis 49 Personen	35	39%
• 50 bis 249 Personen	17	19%
• > 250 Personen	12	13%
Total	90	100%

Tabelle 1: Verteilung nach Grösse der Firma

Weitere Fragen zur antwortenden Person und der Unternehmung dienten der Aktualisierung der Datenbank und sind nicht Bestandteil der Analyse.

2.2 EINSTELLUNG, INTERESSE ZUM DIENSTLEISTUNGSANGEBOT

Frage nach	Anzahl Nennungen	in %
Interesse an folgenden Themen		
• Information über gesetzliche Grundlagen	14	16.5%
• Umweltthemen	6	7.1%
• Schulung Tarif- & Gerätelisten	5	5.9%
• Internationale Dienstleistung (one-stop)	4	4.7 %
• Schulung Geätekategorie vor Ort	3	3.5%
• Schulung Web-Abrechnung	2	2.3%
• Kein Interesse	51	60%
Total	85	100%
Effizienzsteigerung aufgrund der Webabrechnung?		
• Ja	56	65%
• Nein	26	30%
• Sonstige	4	5%
Total	86	100%

Tabelle 1: Interesse für zusätzliche Services & Frage nach Effizienzsteigerung

Die aufgeführten Angaben zeigen, dass die Frage nach dem Interesse an weiteren Dienstleistungen keinen grossen Anklang fand. Die Hälfte der Befragten ist an weiteren Angeboten nicht interessiert. Dieses Ergebnis wird durch zahlreiche Kommentare untermauert.

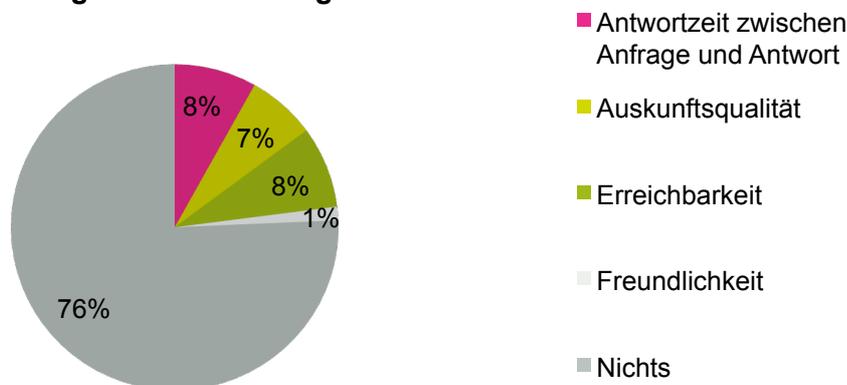
Sehr erfreulich ist dagegen das Ergebnis auf die Frage, ob durch die Einführung der Web-Abrechnung eine Effizienzsteigerung auf Seite der Vertragspartner stattgefunden hat. Die grosse Mehrheit vertritt die Ansicht, der Ablauf sei effizienter geworden.

Mit den Betreuungsleistungen sind die Befragten mehrheitlich zufrieden. Ein gewisses Verbesserungspotenzial wird bei der Erreichbarkeit sowie bei der Antwortzeit zwischen Anfrage und Rückmeldung festgestellt.

Auch bei diesem Punkt werden zahlreiche Kommentare abgegeben. Die aufgeführten Aspekte wurden jeweils mehrfach genannt:

- Eine Vereinfachung der Tarif- & Geräteliste wird angeregt
- Eine elektronische Suchfunktion für die Kategorisierung von Geräten oder eine Art Checkliste/Leitfaden soll geprüft werden
- Die Rundung auf 5 Rappen bei vRG-Ansätzen wird gewünscht
- Suchfunktion zum Abrufen anderer Vertragspartner

Verbesserung in der Betreuung



Grafik 1: Darstellung Antworten zum Verbesserungspotenzial

2.3 ZUFRIEDENHEIT ALLGEMEIN & BEZÜGLICH EINFLUSSNAHME

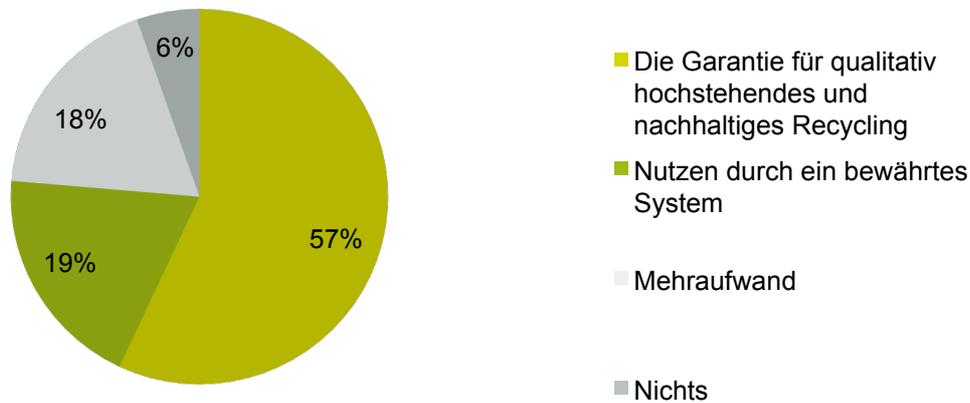
Die Befragten schätzen an der Zusammenarbeit mit der SENS vor allem die Sicherheit, dass die ausgedienten Elektro- und Elektronikgeräte einem qualitativ hochstehenden und nachhaltigen Recycling zugeführt werden.

Als weiterer Pluspunkt wird der Nutzen eines bewährten Rücknahmesystems genannt.

Dagegen sind auch 18% der Vertragspartner der Ansicht, die Zusammenarbeit bedeute lediglich einen Mehraufwand und 6% finden, die Zusammenarbeit bringe nichts.

In der nachfolgenden Grafik sind diese Ergebnisse dargestellt.

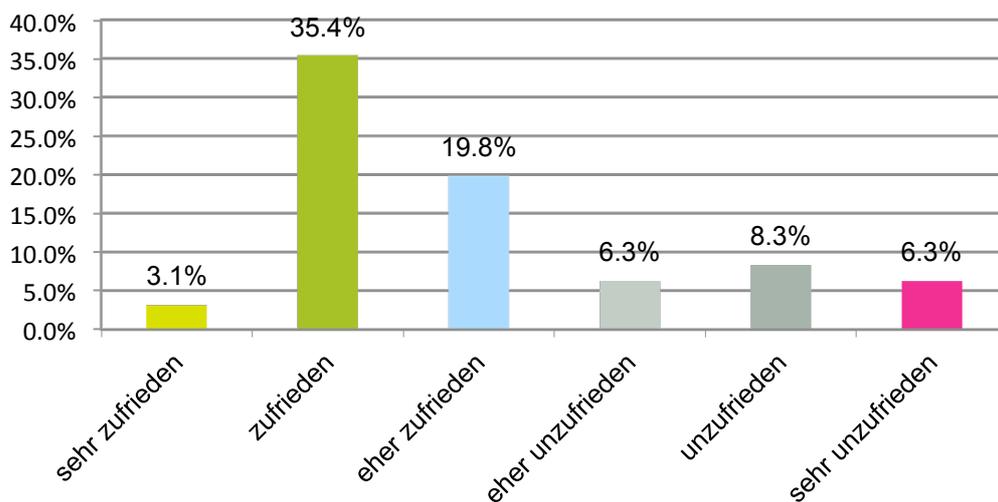
Was bringt Zusammenarbeit mit SENS?



Grafik 2: Ergebnisse zur Frage, was bringt Zusammenarbeit mit SENS?

Differenzierter werden die Einflussmöglichkeiten gesehen. Der Einfluss auf die Gestaltung der vRG-Ansätze einerseits und andererseits auf die Gerätekatgorien der Tarif- und Geräteleiste wird grösstenteils positiv bewertet.

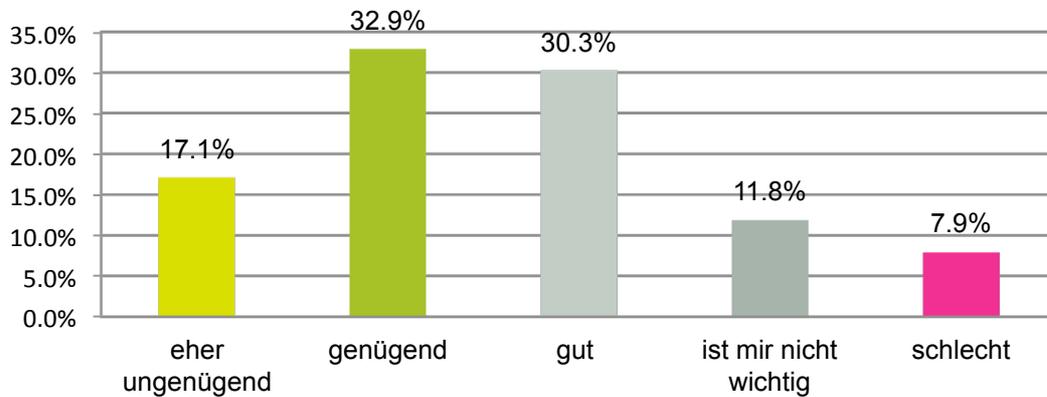
Zufriedenheit mit dem Einfluss auf die vRG-Ansätze



Grafik 3: Beurteilung mit Einfluss auf vRG-Ansätze

Die Kommentare zu den Einflussmöglichkeiten sind differenziert. Ein Teil der Befragten war sich gar nicht bewusst, dass diese überhaupt existieren. Andere sind der Ansicht, der Einfluss könnte durchaus stärker sein.

Zufriedenheit mit der Einflussmöglichkeit auf Tarif- & Geräteliste



Grafik 4: Beurteilung Einfluss auf Tarif- und Geräteliste

Weitere Fragen zur Zufriedenheit bezogen sich auf die Dienstleistungen des Bereichs Customer Care im Allgemeinen und konkret auf die Qualität der Auskünfte.

Abschliessend konnten die Vertragspartner bewerten, mit welcher Wahrscheinlichkeit sie SENS eRecycling als Rücknahmesystem weiterempfehlen würden. Die tabellarische Aufstellung zeigt die erzielten Durchschnittswerte.

Frage nach	Antwort	Bemerkung
Zufriedenheit mit Dienstleistung allgemein	7.5	10er Skala
Zufriedenheit mit Auskunftsqualität	7.7	10er Skala
Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung	7.75	10er Skala

Tabelle 2: Durchschnittliche Zufriedenheit & Wahrscheinlichkeit der Weiterempfehlung

Der Durchschnittswert bezüglich der Zufriedenheit mit der Dienstleistung allgemein ist mit 7,5 zufriedenstellend. Die beiden anderen Werte liegen leicht höher.

Im laufenden Jahr verfolgen wir das Ziel, die Zufriedenheit unserer Vertragspartner weiter zu erhöhen.

2.4 ABGELEITETE MASSNAHMEN

Als konkrete Massnahmen, abgeleitet aus den Ergebnissen der Umfrage, werden insbesondere zwei Vorschläge geprüft:

- die Einführung der elektronischen Rechnung, respektive einer mit den gesetzlichen Vorgaben der Mehrwertsteuer konformen, digitalen Lösung.
- Umsetzung einer elektronischen Lösung (Suchfunktion) zur Klassierung von Geräten und zur Festlegung des vRG-Ansatzes

Über die Ergebnisse der Prüfung werden wir Sie zeitnah informieren.