

XpertCenter AG – Ihr Outsourcingpartner rund um die Schadenbearbeitung

Auswertung der Kundenzufriedenheitsumfrage 2010
Bern, im Februar 2011

The logo for XpertCenter AG features a stylized icon of four right-pointing chevrons (»») in black, followed by the text 'XPERTCENTER AG' in a bold, sans-serif font. The word 'XPERT' is colored blue, while 'CENTER AG' is black. The logo is centered within a light gray rectangular background.

»»»»XPERTCENTER AG

Die XpertCenter AG führte im Verlaufe des dritten Quartals 2010 bei ihren Kunden erneut eine Zufriedenheitsumfrage durch. Hierzu wurden sämtliche bestehende Drittkunden (63) in den vier Geschäftsfeldern Motorbusiness, Missbrauchsbekämpfung (BVM), Regress und Auslandschaden angeschrieben. Nachfolgend die Resultate/Erkenntnisse:

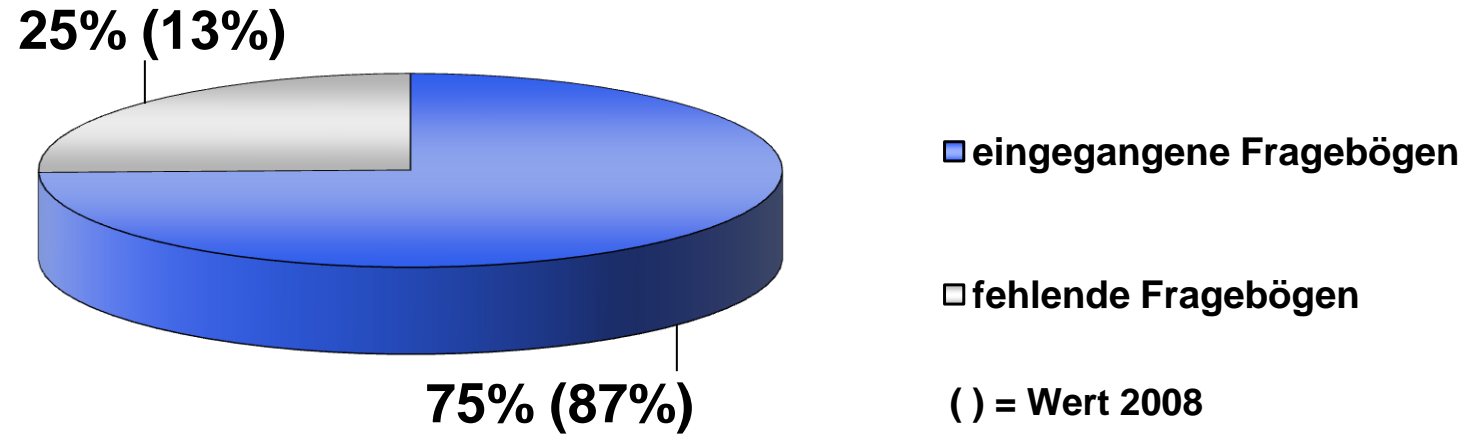
- Dank der hohen Rücklaufquote von 75% (2008: 87%) ergibt sich ein repräsentatives Bild betreffend der Kundenzufriedenheit.
- In allen vier Geschäftsfeldern sind wie bereits im Jahre 2008 die Drittkunden mit den Dienstleistungen der XpertCenter AG zufrieden bis sehr zufrieden. Die Zufriedenheitsquote¹ konnte im Jahr 2010 mit 89.13% (2008: 91.27%) auf hohem Niveau gehalten werden. Trotzdem hat die XpertCenter AG die Umfrageergebnisse kritisch analysiert und die nachfolgenden Erkenntnisse gewonnen:
- Der Hauptoptimierungspunkt betrifft
 - die Kommunikation (bessere Erreichbarkeit, mehr Zwischenberichte, etc.); dies grundsätzlich in allen Geschäftsfeldern
- Die Detailergebnisse der Umfrage sind auf den nachfolgenden Folien ersichtlich.

Die Optimierungspunkte wurden in den einzelnen Geschäftsfelder analysiert. Die bereits getroffenen Optimierungsmassnahmen werden nun weitergeführt und intensiviert (u.a. Kommunikation/Information). Die XpertCenter AG dankt den Teilnehmenden für die zahlreichen Anregungen, den wertvollen Input, sowie für die angenehme und gute Zusammenarbeit.

Das Führungsteam der XpertCenter AG, im Februar 2011

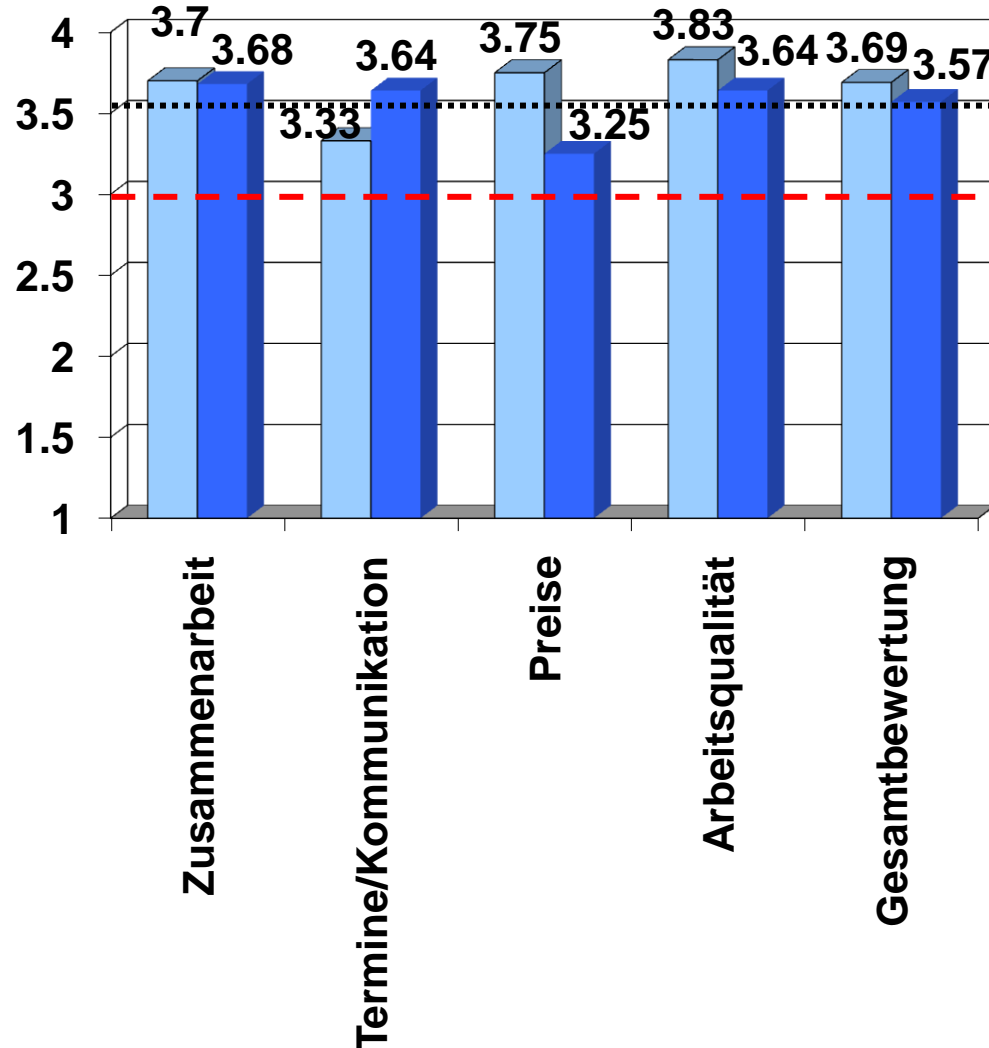
¹ 100% entspricht „sehr zufrieden“ / 75% entspricht „zufrieden“ / 50% entspricht „weniger zufrieden“

Drittkunden



Geschäftsfeld	Versand	Eingang
Auslandschaden	21	14
BVM	21	16
Motorbusiness	14	12
Regressmanagement	7	5
Total	63	47

Drittkunden (14 Bewertungen)



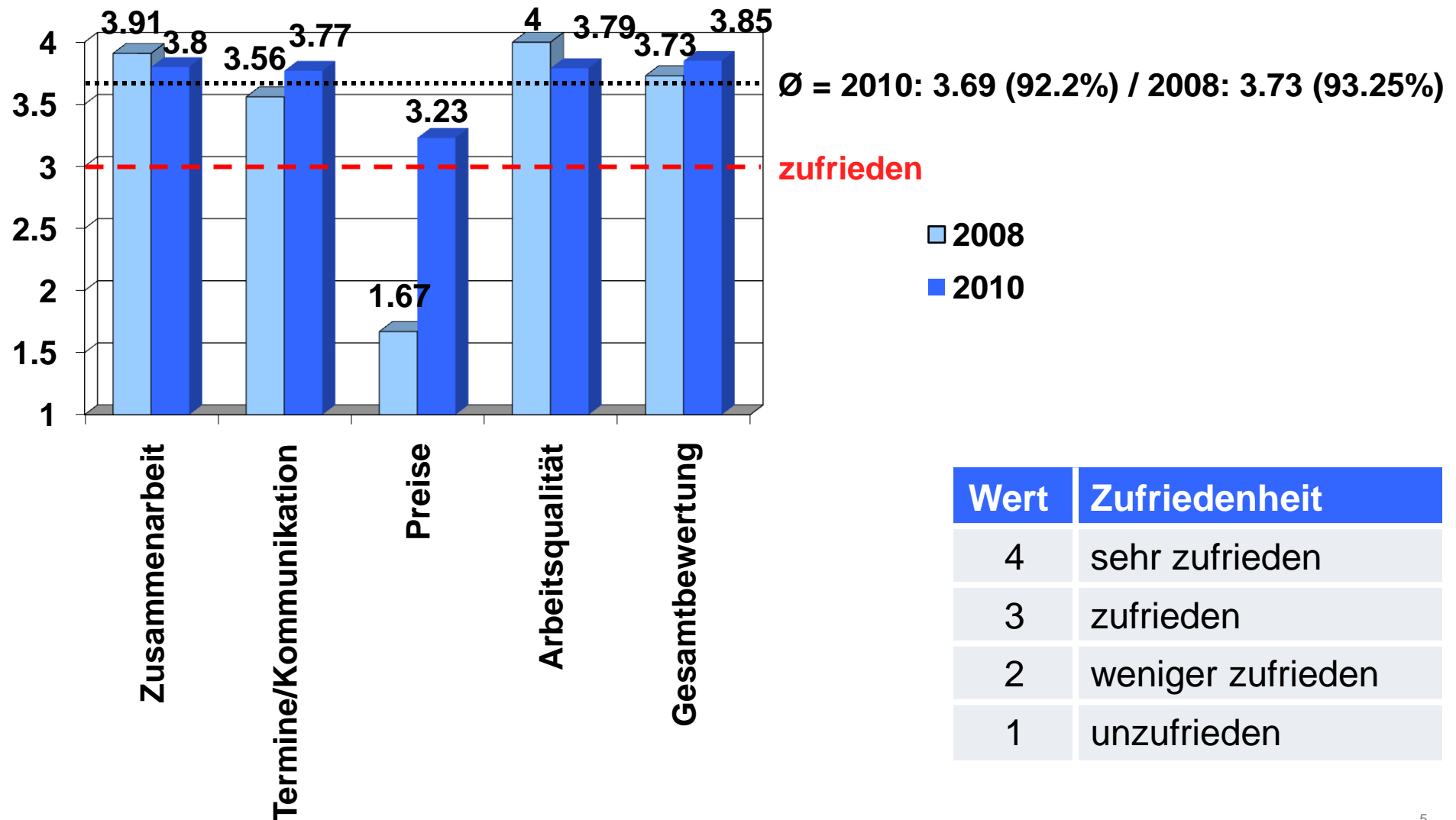
Ø = 2010: 3.56 (89%) / 2008: 3.6 (90%)

zufrieden

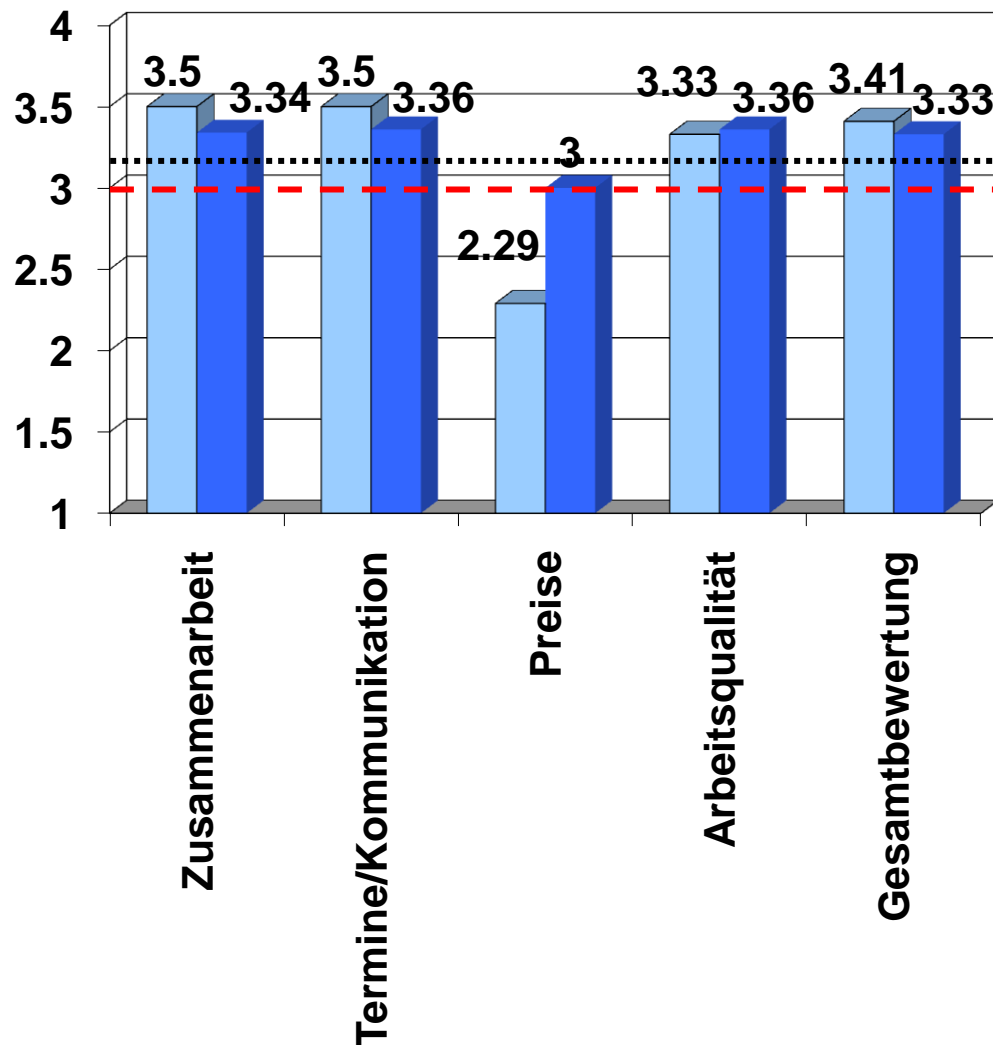
□ 2008
■ 2010

Wert	Zufriedenheit
4	sehr zufrieden
3	zufrieden
2	weniger zufrieden
1	unzufrieden

Drittkunden (16 Bewertungen)



Drittkunden (12 Bewertungen)

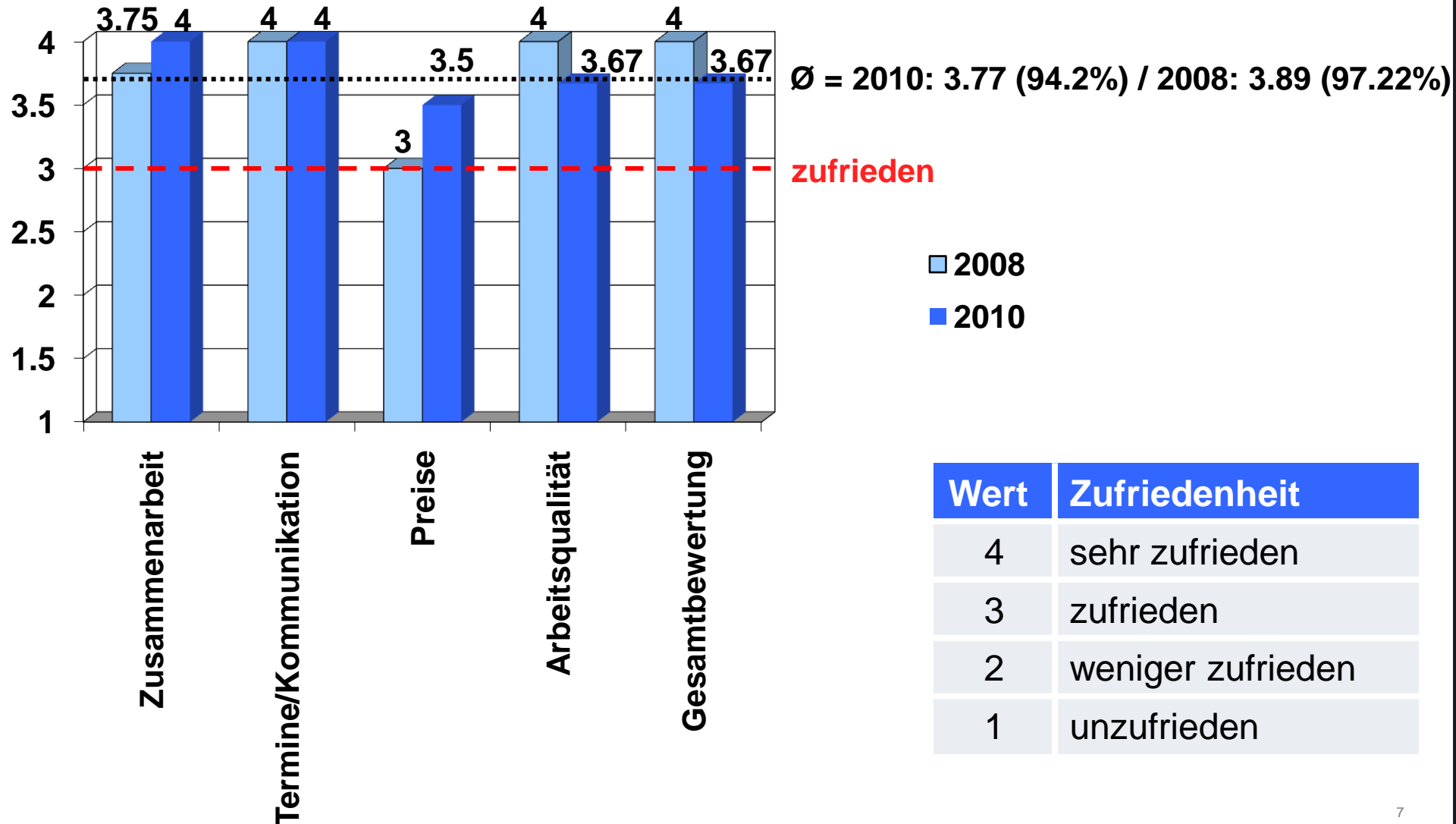


Ø = 2010: 3.28 (82%) / 2008: 3.44 (85.93%)
zufrieden

□ 2008
 ■ 2010

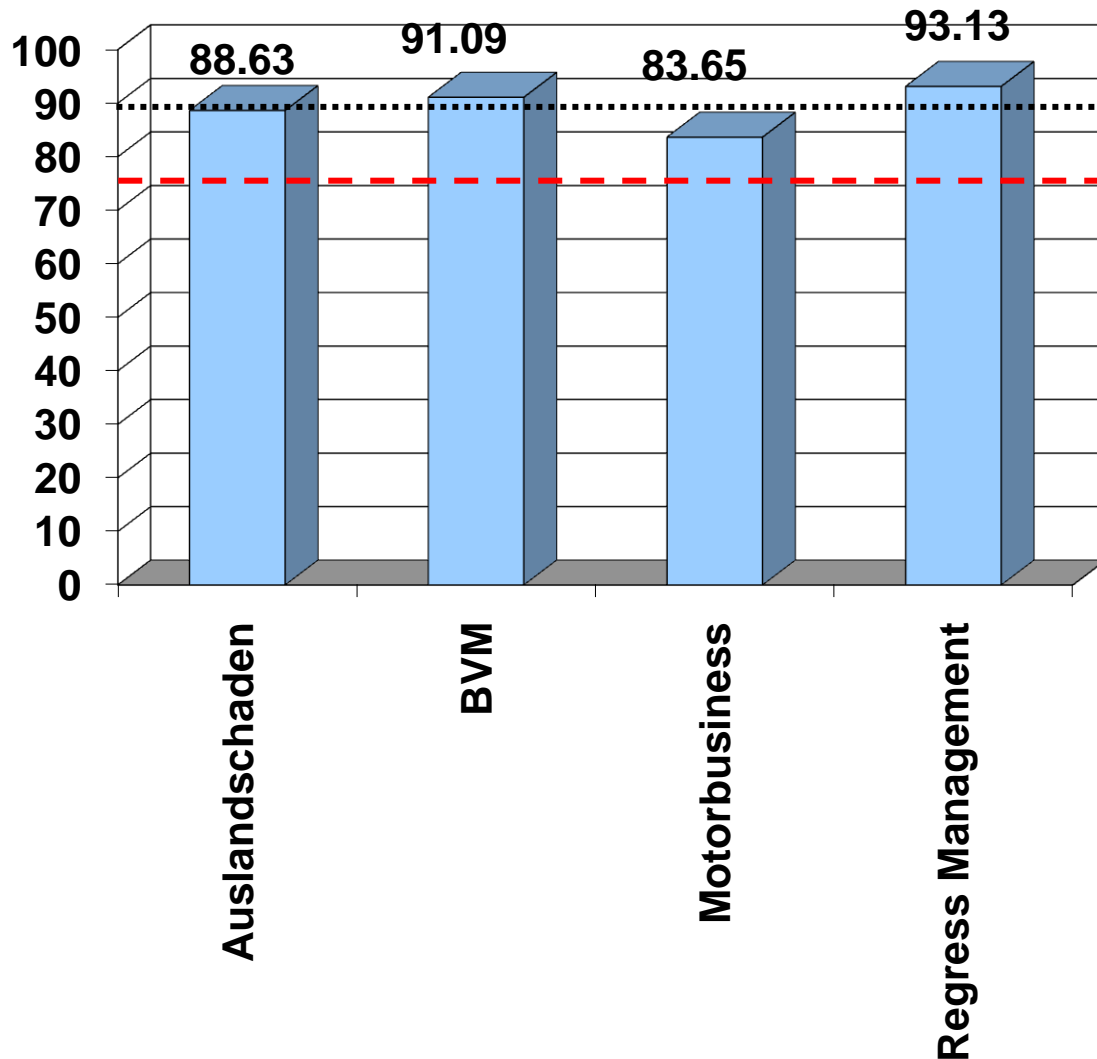
Wert	Zufriedenheit
4	sehr zufrieden
3	zufrieden
2	weniger zufrieden
1	unzufrieden

Drittkunden (5 Bewertungen)



Wert	Zufriedenheit
4	sehr zufrieden
3	zufrieden
2	weniger zufrieden
1	unzufrieden

Übersicht Zufriedenheitsquote Umfrage 2010 je Geschäftsfeld in %



Ø Drittkunden = 2010: 89.13% / 2008: 91.27%

zufrieden

Wert	Zufriedenheit
100%	sehr zufrieden
75%	zufrieden
50%	weniger zufrieden
25%	unzufrieden