

Donnerstag, 06. Januar 2005

KUNDENZUFRIEDENHEITSSTUDIE HERMESDECKUNGEN 2004

- KURZFASSUNG DER ERGEBNISSE -

Im Rahmen der Qualitätssicherung hat das Mandatarkonsortium Euler Hermes/PwC in den vergangenen Monaten eine Kundenzufriedenheitsstudie für die Exportkreditgarantien des Bundes durchführen lassen. Von dem unabhängigen Marktforschungsinstitut psychonomics AG, das auf den Finanzdienstleistungsbereich spezialisiert ist, wurden über 500 Exportunternehmen und Banken befragt, was einem sehr repräsentativen Anteil aller Kunden entspricht, die aktuell Hermesdeckungen zur Absicherung ihrer Exportforderungen einsetzen. Die Studie ist in diesem Umfang repräsentativ. Es wurde das gesamte Spektrum der Deckungsnehmer – von Großunternehmen bis zu kleinen und mittelständischen Unternehmen – erfasst. Damit konnten die Nutzer der unterschiedlichsten Deckungsangebote ihre Erfahrungen und Meinungen zum Ausdruck bringen.

Geschlossenes Erscheinungsbild des Konsortiums

Zunächst konnte festgestellt werden, dass nahezu allen Befragten die Zuständigkeitsverteilung zwischen den Mandataren und dem Bund geläufig ist. Das Mandatarkonsortium wird dabei einheitlich wahrgenommen: Das deutet auf eine gut funktionierende Zusammenarbeit hin.

Positiver Gesamteindruck

Ein zentrales Ergebnis der Studie ist der hohe Grad der Kundenzufriedenheit: Sowohl die Hermesdeckungen an sich, als auch die Dienstleistungs- und Servicequalität des Konsortiums werden äußerst positiv bewertet. Insbesondere im Vergleich zu privaten Finanzan-

bietern (Kreditversicherungen, Banken etc.) fällt das Urteil besonders gut aus, denn über 90% der Befragten bewerten die Dienstleistungs- und Servicequalität des Konsortiums mit „gut“, „sehr gut“ oder „ausgezeichnet“. Zudem fällt die Beurteilung auch bei konkreten einzelnen Aspekten, wie zum Beispiel bezüglich der Betreuung durch die Mitarbeiter, den Vertragsbedingungen oder dem Online-Service, außerordentlich gut aus.

Attraktiv für alle

Die einzelnen Bewertungen liegen in den meisten Bereichen über denen anderer Finanzdienstleister. Bemerkenswert ist, dass sich die Beurteilungen der Großunternehmen und die der kleinen und mittelständischen Unternehmen kaum voneinander unterscheiden. Dies macht deutlich, dass es im Zuge des Ausbaus der Produktpalette und der verstärkten Orientierung an den Wünschen der Kunden gelungen ist, Exportkreditgarantien auch für kleine und mittelständische Unternehmen attraktiv und handhabbar zu gestalten.

Bedeutende Partnerschaft

Die befragten Unternehmen bestätigen insgesamt den hohen Stellenwert, den die Exportkreditgarantien für sie und ihr Auslandsgeschäft haben; 66% von ihnen sagen, sie könnten ohne Exportkreditgarantien bestimmte Auslandsgeschäfte nicht realisieren. Außerdem geben 78% der Befragten an, dass die Hermesdeckungen mehr Vorteile als verfügbare Absicherungsalternativen bieten. Als großes Plus wird die reibungslose Zusammenarbeit mit dem Mandatarkonsortium und dessen hohe Kompetenz und qualifizierte Beratung gesehen. Geschätzt wird vor allem, dass die Mandatare durch den Charakter der Exportkreditgarantien als staatliches Förderinstrument von Gewinnerzielungsinteressen unabhängig, eine objektive und gleichzeitig tiefgehende Beratung der einzelnen Unternehmen leisten können. Für die Banken spielen die Hermesdeckungen insofern eine herausragende Rolle, da sie ihnen die nötigen Sicherheiten bieten: Exportgeschäfte werden oft nur unter dem Vorbehalt finanziert, dass eine Hermesdeckung vorliegt.

– 2 –



Starke Kundenbetreuung

Ein hochrelevantes Kriterium für die Kundenzufriedenheit ist die sogenannte Lösungskompetenz. 87% der Befragten sind der Auffassung, dass die Mitarbeiter des Mandatarkonsortiums kompetent Lösungen für ihre Probleme finden, eine im Vergleich mit privaten Anbietern aus dem Finanzdienstleistungsbereich erfreulich gute Beurteilung. Zudem sind 97% der Deckungsnehmer, die Kontakt zum Außendienst haben, mit der Kontakthäufigkeit zufrieden und 98% der Befragten erleben die Außendienstmitarbeiter als freundlich und kundenorientiert: deutliche Belege für eine optimale Kundenbetreuung.

Online-Angebot erhält gute Noten

Insgesamt wird der Online Service von 90% der Nutzer (Deckungsnehmer mit APG oder APG light Verträgen) als gut, sehr gut oder sogar ausgezeichnet bezeichnet. Daneben beurteilen 69% den Zugang als benutzerfreundlich und einfach.

Zufrieden mit Vertragsbedingungen

Die Vertragsbedingungen der Exportkreditgarantien erhalten ein überaus positives Urteil. 86% der befragten Unternehmen bewerten diese in ihrer Gesamtheit mindestens mit „gut“. Ferner werden sie von 80% als transparent empfunden.

Empfehlenswert, aber noch nicht bekannt genug

60% der befragten Unternehmen nutzen die Hermesdeckungen schon 6 Jahre und länger, 20% sogar mehr als 20 Jahre. Ein Beleg für die hohe Zufriedenheit mit den Mandataren ist die starke Weiterempfehlungsbereitschaft: 86% der Befragten würden die Exportkreditgarantien weiterempfehlen und 38% haben dies tatsächlich getan, davon 65% innerhalb des letzten Jahres. Insgesamt verfügt Euler Hermes/PwC über ein sehr positives Image bei den Befragten: 99% attestieren dem Konsortium einen guten Ruf. Darüber hinaus geben



84% der Exporteure an, dass die angebotenen Produkte genau ihren Absicherungsbedürfnissen entsprechen. Da aufgrund der weiterhin zunehmenden Internationalisierung und Globalisierung der Märkte Hermesdeckungen für viele deutsche Unternehmen in Zukunft wichtiger denn je sein werden, wurde auch die Frage gestellt, warum denn andere Unternehmen keine Hermesdeckungen in Anspruch nähmen. 61% der Befragten geben an, es sei deren Unkenntnis des Instruments und 40% meinen, es herrschen falsche Vorstellungen darüber.

International die Nase vorn

Globalisierte Märkte bedeuten aber auch, dass die Hermesdeckungen zunehmend im Wettbewerb zu den Produkten der ECAs (Export Credit Agencies) anderer Länder stehen. Die Befragten, die mit den ausländischen Anbietern Erfahrungen haben (10%), beurteilen die Mandatare zu 93% als gleichwertig oder besser. Immerhin 38% der Befragten, also deutlich mehr als ein Drittel, bewerten sie als besser oder viel besser. Im direkten Vergleich zu anderen ECAs nimmt Euler Hermes/PwC laut den befragten Unternehmen sogar eine eindeutige Spitzenposition ein.

Optimierungspotenziale identifiziert

Die Befragung lieferte jedoch auch einige Anhaltspunkte, in welchen Bereichen sich die Mandatare noch verbessern können: Etwa ein Drittel definierte die Bereiche Kreditprüfung, Antragsphase und Schadenbearbeitung als verbesserungswürdig. Insbesondere wünschten die Kunden ein beschleunigtes Verfahren und weniger bürokratischen Aufwand.

Auf dem richtigen Weg

Insgesamt wird das Mandatarkonsortium in der psychonomics-Studie sehr positiv bewertet. Es hat sich nach einhelliger Meinung der Befragten in den letzten zehn Jahren zu einem modernen Dienstleistungsunternehmen entwickelt. Die Ergebnisse zeigen aber auch:

Es sind noch einige Hausaufgaben zu erledigen, insbesondere die Prozesse schlanker zu gestalten und zu beschleunigen.

Studienleitung psychonomics AG: Tanja Höllger (Tanja.Hoellger@psychonomics.de)
Fon: (0221) 420 61-384

Ansprechpartner Mandatarkonsortium: René Andrich (Rene.Andrich@eulerhermes.com)
Fon: (040) 8834-9159