

Studie

BESTE MITTELSTANDSDIENSTLEISTER 2019

Fragestellung, Methode, Auswertung

Eine Untersuchung in Kooperation mit



ServiceValue GmbH

Köln, Januar 2019

Inhalt

Erhebungsmethode	3
Erhebungszeitraum.....	3
Untersuchungsobjekte	3
Stichprobe.....	3
Fragestellung und Berechnungsmodell	3
Auszeichnung.....	5
Ergebnisse und Rankings.....	6

Erhebungsmethode

Bei der vorliegenden Untersuchung handelt es sich um eine Online-Befragung. Dabei werden sogenannte Panelisten zur Bewertung von Unternehmen/Dienstleistern eingeladen. Hierbei handelt es sich um Entscheider, Einkäufer oder Nutzer.

Es werden keine Kundenadressen der Unternehmen eingeholt oder genutzt. Die Kundenbefragung erfolgt eigeninitiiert und ohne Einbindung der untersuchten Unternehmen.

Erhebungszeitraum

Die Befragung wurde im Oktober und November 2018 durchgeführt.

Untersuchungsobjekte

Insgesamt wurden 356 Dienstleister aus 33 Branchen bewertet.

Stichprobe

Der Untersuchung liegen $n = 9.098$ Befragte mittelständischer Unternehmen (Entscheider, Einkäufer und Nutzer) mit 24.564 Kundenurteilen zu Grunde.

Fragestellung und Berechnungsmodell

Für die Auswertung und die Rankings wird das Antwortverhalten (Kundenurteile) der Befragten hinsichtlich der folgenden Fragestellungen herangezogen:

1. Kundenzufriedenheit
Wie beurteilen Sie (...) insgesamt?
2. Qualität von Produkten und Leistungen
Die Qualität der Produkte und Leistungen von (...) ist hoch.
3. Beratungsleistung
Die Beratungsleistung von (...) ist umfangreich.
4. Betreuungsleistung
Die Betreuungsleistung bei (...) ist zuverlässig.

5. Preis-Leistungs-Verhältnis
Das Preis-Leistungsverhältnis von (...) ist angemessen.
6. Servicequalität
(...) bietet eine hohe Servicequalität.
7. Information
(...) bietet passgenaue Informationen.
8. Kompetente Mitarbeiter
Die Mitarbeiter bei (...) sind kompetent.

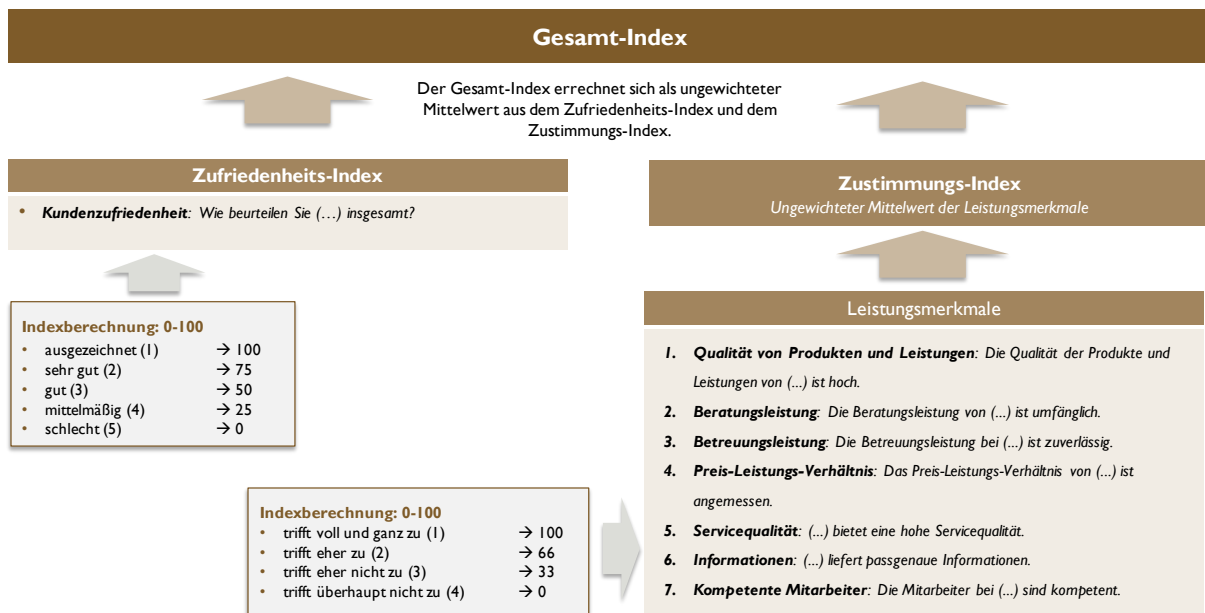
Bei der Frage nach der Kundenzufriedenheit (Frage 1) sieht die Antwortskala folgende Antwortmöglichkeiten für die Befragten je Anbieter vor:

- ausgezeichnet (100)
- sehr gut (75)
- gut (50)
- mittelmäßig (25)
- schlecht (0)

Bei den Fragen nach den Leistungsmerkmalen (Fragen 2 bis 8) sieht die Antwortskala folgende Antwortmöglichkeiten für die Befragten je Anbieter vor:

- trifft voll und ganz zu (100)
- trifft eher zu (66)
- trifft eher nicht zu (33)
- trifft überhaupt nicht zu (0)

Im Folgenden wird das Berechnungsmodell des Gesamt-Index für die Studie „Beste Mittelstandsdienstleister“ anschaulich dargestellt.



Für die Erstellung des Rankings wird zunächst pro Anbieter der Zustimmungs-Index über die 7 Leistungsmerkmale errechnet. Der ungewichtete Mittelwert aus dem Zufriedenheits-Index und dem Zustimmungs-Index ergibt schließlich den Gesamt-Index.

Auszeichnung

Die jeweiligen Branchengewinner erhalten die Auszeichnung „Nr. 1“. Dienstleister bzw. Unternehmen, dessen Gesamt-Index über dem Branchenmittelwert liegt, werden als „Top-platziert“ ausgezeichnet. Dienstleister bzw. Unternehmen mit einem Gesamt-Index unter dem Durchschnitt der jeweiligen Branche werden in alphabetischer Reihenfolge aufgeführt.

Ergebnisse und Rankings

Aktenlagerung/Aktenarchivierung

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Iron Mountain	73,4
Top-platziert	Rhenus Office Systems	73,2
Top-platziert	documentus (REISSWOLF)	72,9
Top-platziert	Blitzarchiv	72,4
Top-platziert	Alpha Com	71,8
	Gehring Group (META Archivdepot, A. Denker Archivdepot, Gehring Archivdepot)	<71,8
	Datasec	<71,8
	Soldan	<71,8
	RATIODATA	<71,8

Bürobedarf

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	printus.de	73,9
Top-platziert	kautbullinger.de	73,6
Top-platziert	viking.de	73,1
Top-platziert	staples.de	73,0
Top-platziert	otto-office.com/de	72,7
Top-platziert	bueroplus.de	72,2
Top-platziert	lyreco.com	72,0
Top-platziert	schoenherr.de	71,8
Top-platziert	schaefer-shop.de	70,0
	memo.de	<69,8
	bigorder.de	<69,8
	kaiserkraft.de	<69,8
	bigorder.de	<69,8
	mcbuero.de	<69,8
	officexl.de	<69,8

Business Catering

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Sodexo	72,9
Top-platziert	aramark	72
Top-platziert	apetito catering	71,6
Top-platziert	Dussmann	70,6
	aveato.de	<70,5
	Compass Group	<70,5
	SV Group	<70,5

Business Hotels

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Accor Hotels Business Travel	74,9
Top-platziert	Deutsche Hospitality (Steigenberger Hotel Group)	74,1
Top-platziert	Motel One Business-Gäste	73,8
Top-platziert	Dorint Hotels	73,6
Top-platziert	Maritim Hotels	73,1
Top-platziert	nh Hotel Group Firmenprogramm	73
Top-platziert	Meliá Hotels - Business Travel	72,9
Top-platziert	Radisson	72,3
	Novum Hotels	<72,2
	Best Western	<72,2
	Marriott Hotels	<72,2
	Leonardo Hotels	<72,2

Direktbanken

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	EthikBank	73,2
Top-platziert	CRONBANK	72,3
Top-platziert	Deutsche Kreditbank	72,2
Top-platziert	Fidor Bank	71,2
Top-platziert	GLS Bank	69,8
	GEFA BANK	<69,2
	wirecard bank	<69,2
	Deutsche Skatbank	<69,2
	GRENKE BANK	<69,2
	netbank	<69,2

Druckereien

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	wir-machen-druck.de	75,5
Top-platziert	vistaprint.de	74,5
Top-platziert	cewe-print.de	74,3
Top-platziert	saxoprint.de	73,6
Top-platziert	europadruckerei.de	72,9
Top-platziert	diedruckerei.de	72,8
Top-platziert	viaprinto.de	71,9
Top-platziert	flyeralarm.com/de	71,6
	rainbowprint.de	<71,6
	laser-line.de	<71,6
	druckportal.de	<71,6
	druckdiscount24.de	<71,6
	flyerfabrik.de	<71,6
	flyerpilot.de	<71,6

E-Learning

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Fischer, Knoblauch & Co.	72,6
Top-platziert	inside Unternehmensgruppe	72,3
Top-platziert	TTS	72,0
Top-platziert	M.I.T e-Solutions	71,9
Top-platziert	imc information multimedia communication	71,8
Top-platziert	Haufe e-Learning	71,6
Top-platziert	X-CELL	71,5
Top-platziert	benntec Systemtechnik	71,2
Top-platziert	chemmedia	71,0
	Know How !	<70,8
	WEKA LEARNING GROUP	<70,8
	explain it	<70,8
	UDG United Digital Group	<70,8
	COMCAVE.COLLEGE	<70,8

Energieversorger

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	E.ON	70,6
Top-platziert	Lichtblick	69,8
Top-platziert	Vattenfall	69,6
Top-platziert	Stadtwerke München	69,4
Top-platziert	EnBW	69,2
Top-platziert	innogy	68,9
Top-platziert	BEV Energie	68,7
	Yello Strom	<68,3
	MVV Energie	<68,3
	Süwag	<68,3
	N-ERGIE	<68,3
	RheinEnergie	<68,3
	Stadterke Düsseldorf	<68,3
	Mainova	<68,3

Filialbanken

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	LBBW	71,7
Top-platziert	Bayern LB	71,0
Top-platziert	DZ Bank	70,6
Top-platziert	HSH Nordbank	69,5
Top-platziert	Commerzbank	66,8
Top-platziert	NORD/LB	66,5
	Volksbanken Raiffeisenbanken	<65,9
	Santander Bank	<65,9
	Deutsche Bank	<65,9
	Sparkasse	<65,9
	Postbank	<65,9
	HypoVereinsbank	<65,9

Fluggesellschaften

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Emirates	76,6
Top-platziert	Lufthansa	73,9
Top-platziert	easyJet	71,7
Top-platziert	KLM	71,5
Top-platziert	British Airways	70,6
	Air France	<69,4
	Delta Airlines	<69,4
	Alitalia	<69,4
	Eurowings	<69,4

Fuhrpark- und Car-Management

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Daimler Fleet Management (Mercedes)	75,4
Top-platziert	BMW	75,1
Top-platziert	ALD Automotive	74,7
Top-platziert	Audi Leasing	74,2
Top-platziert	Sixt Firmenkunden	73,0
Top-platziert	Leasys (Fiat)	71,9
	Volkswagen Group Fleet	<71,8
	Buchbinder Firmenkunden-Service	<71,8
	Hertz Business Solutions	<71,8
	Europcar Business Plus	<71,8
	Starcar Starfleet	<71,8
	Avis Firmenkunden	<71,8
	Enterprise rent-a-car	<71,8

Geschäftsreisedienstleister

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Lufthansa City Center Business Travel	73,3
Top-platziert	BCD Travel	72,6
Top-platziert	Carlson Wagonlit Travel (CWT)	72,5
Top-platziert	Egencia	72,3
Top-platziert	FCM Travel Solutions	72,0
Top-platziert	First Business Travel	71,9
	American Express Global Business Travel	<70,9
	UT Union Travel	<70,9
	HRG	<70,9
	Flight Centre Travel Group (fctg)	<70,9
	AirPlus International	<70,9

Gesundheitsmanagement

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	UBGM - Unternehmensberatung für Betriebliches Gesundheitsmanagement	74,1
Top-platziert	Motio	73,8
Top-platziert	Integion	73,6
Top-platziert	SKOLAMED	73,5
Top-platziert	padoc – health & productivity management	72,8
Top-platziert	B·A·D Gesundheitsvorsorge und Sicherheitstechnik	72,5
Top-platziert	ias Gruppe	71,9
	Institut für Betriebliche Gesundheitsförderung (BGF)	<71,7
	Team Gesundheit	<71,7
	Institut für Gesundheit und Management (IfG)	<71,7
	wellfeelin	<71,7
	ICAS Deutschland	<71,7

Hotelportale

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	HRS Global Hotel Solution	73,2
Top-platziert	Booking.com business	72,1
Top-platziert	ehotel.de	71,5
	hotelsnapper.com	<71,3
	Opodo Corporate	<71,3

Hygiene- und Textilservice

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Alsco	70,6
Top-platziert	cws boco	69,1
Top-platziert	Bardusch	67,1
	Mewa	<66,7
	Fliegel Textilservice	<66,7
	Elis	<66,7

IT-Beratung

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	SVA-System Vertrieb Alexander	75,5
Top-platziert	Insight Technology Solutions	72,9
Top-platziert	Bechtle	72,5
Top-platziert	Cancom	71,9
Top-platziert	Dimension Data	71,7
Top-platziert	Allgeier IT Solutions	71,2
	Comparex	<70,8
	Axians IT Solutions	<70,8
	Computacenter	<70,8
	Arvato Systems	<70,8

Kanzleien für Arbeitsrecht

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Beiten Burkhardt	69,5
Top-platziert	CBH Rechtsanwälte	69,1
Top-platziert	Küttner	68,7
Top-platziert	CMS	68,5
Top-platziert	Kliemt & Vollstädt	67,9
Top-platziert	TSC	67,6
Top-platziert	Heuking Kühn Lüer Wojtek	67,4
Top-platziert	Luther Rechtsgesellschaft	66,9
	Hogan Lovells LLP	<66,9
	Latham & Watkins	<66,9
	Noerr	<66,9
	Schlütter Bornheim Seitz	<66,9
	Schmitt-Rolfes Faltermeier	<66,9
	Schweibert Lessmann & Partner	<66,9

Kurier-Dienste

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	IN TIME Express Logistik	71
Top-platziert	DWK Kurierdienst	70,6
Top-platziert	time:matters	70,3
Top-platziert	GO! Express & Logistics	69,9
Top-platziert	D+S Logistik	69,5
Top-platziert	Der Kurier	69,3
	iloxx.de	<69,3
	Flexpress	<69,3
	Parcel International	<69,3

Messen

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Messe München	67,1
Top-platziert	Deutsche Messe, Hannover	66,9
Top-platziert	Messe Düsseldorf	66,7
Top-platziert	Messe Frankfurt am Main	65,9
Top-platziert	Koelnmesse	64,9
Top-platziert	Messe Stuttgart	64,5
Top-platziert	Messe Nürnberg	64,3
	Messe Essen	<64,3
	Leipziger Messe	<64,3
	Messe Karlsruhe	<64,3
	Messe Berlin	<64,3
	Messe Hamburg	<64,3

Paketversand

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	DHL	70,3
Top-platziert	UPS	69,5
Top-platziert	dpd	66,2
	FedEx	<64,9
	Hermes	<64,9
	tnt	<64,9
	GLS	<64,9

Personalberatung

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	BECKER + PARTNER	74,7
Top-platziert	Kienbaum	73,4
Top-platziert	Rochus Mummert	73
Top-platziert	Egon Zehnder	72,9
Top-platziert	Dr. Heimeier & Partner	72,6
Top-platziert	Delta Management Consultants	72,1
Top-platziert	Baumann Unternehmensberatung	71,7
Top-platziert	Steinbach & Partner	71,0
	Pape Consulting Group	<70,5
	KKC Berater	<70,5
	Mercuri Urval	<70,5
	Heads!	<70,5
	Signium	<70,5
	Hunting Heads	<70,5

Personaldienstleistungsunternehmen

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Orizon	66,2
Top-platziert	Dekra Arbeit	65,9
Top-platziert	ZAG	64,7
Top-platziert	TEMPTON	63,1
Top-platziert	Job AG	62,9
Top-platziert	SOLCOM	62,7
Top-platziert	I.K. Hofmann	62,6
Top-platziert	expertum	62,5
	ManpowerGroup	<62,4
	DIS AG	<62,4
	Robert Half	<62,4
	persona service	<62,4
	Adecco	<62,4
	Randstad	<62,4

Property / Facility Dienstleister

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	ISS Deutschland	68,6
Top-platziert	KÖTTER Services	66,3
Top-platziert	STRABAG	65,2
Top-platziert	Apleona HSG Facility Management	65,1
Top-platziert	HECTAS	65
Top-platziert	Piepenbrock	64,9
	WISAG	<64,9
	RGM	<64,9

Steuerberatung und Wirtschaftsprüfung

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Ebner Stolz Mönning Bachem	71,3
Top-platziert	Esche Schümann Commichau	71
Top-platziert	DORNBACH	70,5
Top-platziert	FALK & Co	69,3
Top-platziert	Rödl & Partner	69,1
Top-platziert	EY (Ernst & Young)	68,9
	KPMG	<68,7
	Deloitte Consulting	<68,7
	PricewaterHouseCoopers	<68,7
	Baker Tilly Roelfs	<68,7
	BDO	<68,7
	Dr. Kleeberg & Partner	<68,7

Tankkarten

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	TOTAL Card	81,4
Top-platziert	Aral Card	79,6
Top-platziert	DKV CARD	79,3
Top-platziert	UTA Full Service Card	79,1
Top-platziert	mycard HEM	76,3
Top-platziert	JET CARD	75,6
Top-platziert	euroShell Card	75
Top-platziert	ESSO CARD	74,8
	Star Flottenkarte	<74,1
	OMV Card	<74,1
	[f + f] card (OIL)	<74,1
	AVIACARD	<74,1
	Westfalen Service Card	<74,1
	Novofleet Card	<74,1
	Multicard E-Business (eni)	<74,1

Telekommunikation-Mobilfunk

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	t-mobile	68,5
Top-platziert	1&1	67,5
Top-platziert	NetCologne (Telekommunikation-Mobilfunk)	66,8
	Vodafone (Telekommunikation-Mobilfunk)	<66,4
	o2 Business	<66,4

Telekommunikation-Telefonie/Internet

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	NetCologne (Telekommunikation-Telefonie/Internet)	66,9
Top-platziert	1&1 versatel (Telekommunikation-Telefonie/Internet)	66,4
	unitymedia Businesskunden	<66,3
	Vodafone (Telekommunikation-Telefonie/Internet)	<66,3

Telekommunikation-Telefonie/Internet/Mobilfunk

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	EWE TEL	70,5
Top-platziert	1&1 versatel (Telekommunikation-Telefonie/Internet/Mobilfunk)	67,5
Top-platziert	Telekom	66,9
	Vodafone (Telekommunikation-Telefonie/Internet/Mobilfunk)	<65,9
	osnatel	<65,9
	mobilcom debitel Business-Lösungen	<65,9

Übersetzungsbüros/Sprachdienstleister

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	KERN AG	71,9
Top-platziert	Transline	71,3
Top-platziert	SDL	71
Top-platziert	tsd	70,8
Top-platziert	Wieners + Wieners	70,6
	STAR Deutschland	<70,0
	Lionbridge Deutschland	<70,0
	D.O.G.	<70,0
	gds	<70,0
	Intertext Fremdsprachendienst	<70,0

Versicherer

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Allianz	72,1
Top-platziert	SV Sparkassenversicherung	71,8
Top-platziert	AXA	71,6
Top-platziert	Württembergische	71,1
Top-platziert	Die Haftpflichtkasse	70,4
Top-platziert	VHV	70,3
Top-platziert	R+V	70,0
Top-platziert	Zurich	69,5
Top-platziert	Alte Leipziger	68,5
Top-platziert	Swiss Life	68,3
Top-platziert	Versicherungskammer Bayern	68,3
	Gothaer	<68,2
	Provinzial	<68,2
	Signal Iduna	<68,2
	Generali	<68,2
	INTER Versicherungsgruppe	<68,2
	HDI	<68,2
	ERGO	<68,2
	Nürnberger	<68,2

Versicherungsmakler

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Martens & Prahl	74,9
Top-platziert	Schunck Group	74,6
Top-platziert	Marsh	73,5
Top-platziert	MRH TROWE	73,2
Top-platziert	Mercer	71,6
Top-platziert	SÜDVERS	71
Top-platziert	ARTUS GRUPPE	71
	Aon	<70,7
	von Buddenbrock Gruppe	<70,7
	Funk Gruppe	<70,7
	Ecclesia	<70,7
	Willis Towers Watson	<70,7
	LEUE & NILL	<70,7
	TPC Concept	<70,7

Weiterbildung und Training

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	PFH - Private Hochschule Göttingen	79,1
Top-platziert	Forum für Führungskräfte	77,8
Top-platziert	FOM Hochschule	77,1
Top-platziert	Haufe Akademie	73,5
Top-platziert	sgd (Studiengemeinschaft Darmstadt)	72,9
Top-platziert	AKAD University	72,8
	ILS (Institut für Lernsysteme)	<72,6
	Euro-FH - Europäische Fernhochschule Hamburg	<72,6
	Carl Duisberg Centren	<72,6
	Berlitz	<72,6
	FORUM - Institut für Management	<72,6
	arenalingua	<72,6

Wirtschaftsdetekteien

Auszeichnung	Dienstleister	Gesamt-Index
Nr. 1	Detektei Kubon & Team	73,5
Top-platziert	APEX Detektive	71,6
Top-platziert	Detektei ACON Detektive	70,5
Top-platziert	Detektivinstitut Liebel	70,4
Top-platziert	Detektei Wittmann	69,3
	Kurtz Detektei	<69,0
	Detektei Lentz	<69,0
	Detektei Condor	<69,0