

## P R E S S E M I T T E I L U N G

### Kundenbefragung: Industrieservice 2013

#### **Auftraggeber schätzen lohnende Zusammenarbeit – Testsieger wurde Kiel Industrial Services**

**Hamburg, 07.06.2013** – Ob Wartung und technische Reinigung von Maschinen oder die Instandhaltung von Anlagenparks – bestimmte Routinen gehören dazu, wenn industrielle Großanlagen reibungslos funktionieren sollen. Dabei lagern Unternehmen diese Arbeitsschritte oft an externe Dienstleister für Industrieservice aus. Aber wie zufrieden sind die Anlagenbetreiber mit der Zusammenarbeit? Wie schätzen die Kunden die Leistung der Spezialisten ein? Und wie kundenorientiert treten die Industrieservice-Anbieter auf? Diesen Fragen ging das Deutsche Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“ in einer aktuellen Befragung unter 300 Unternehmensentscheidern nach.

Dabei fiel das Urteil über die zehn größten Industrieservice-Dienstleister insgesamt positiv aus. „Knapp 84 Prozent der befragten Kunden meinten, dass sich die Zusammenarbeit mit ihrem Dienstleister lohnen würde“, erläutert Markus Hamer, Geschäftsführer des Marktforschungsinstituts. „Fast vier Fünftel der Entscheider waren außerdem der Ansicht, dass ihr Industrieservice-Partner ihnen dabei hilft, Kosten zu minimieren.“ Zwei der untersuchten Spezialisten erhielten das Qualitätsurteil „sehr gut“, die übrigen acht schnitten gut ab.

„Bester Dienstleister für Industrieservice 2013“ wurde Kiel Industrial Services. In allen Teilkategorien erreichte das Unternehmen mindestens eine Top-3-Platzierung. Der Anbieter überzeugte besonders durch attraktive Konditionen und eine sehr gute Kundenorientierung. Außerdem würden die Befragten diesen Dienstleister am häufigsten weiterempfehlen. Ebert Hera Holding sicherte sich den zweiten Platz – hier empfanden es die Kunden als besonders positiv, dass der Anbieter die ihm übertragenen Aufgaben pünktlich und schnell erledigte. Zudem betrachteten die Unternehmensentscheider die Zusammenarbeit mehr als bei den anderen Dienstleistern als lohnend. Auf dem dritten Rang landete mit dem Urteil „gut“ Lobbe Industrieservice. Besonders das Know-how der Mitarbeiter wurde von den befragten Entscheidern wertgeschätzt.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität untersuchte im Auftrag von „Markt und Mittelstand“ die Zufriedenheit von Unternehmen mit den zehn größten deutschen Anbietern von Industrieservices. Dazu wurden in Kooperation mit Krämer Marktforschung 300 Unternehmensentscheider telefonisch befragt. Im Mittelpunkt der Analyse standen die Meinungen zur Kundenorientierung und zur Servicequalität. Zudem wurden die Wahrnehmung des Know-how wie auch die Bewertung der Zusammenarbeit untersucht.

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen, B2B-Studien und Kundenbefragungen durch. Rund 1.500 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem

Geschäftsführung:

Bianca Möller, Markus Hamer,  
Marcus Schad

Beirat:

Gunnar Uldall (Vors.), Jochen Dietrich,  
Johann C. Lindenberg  
Ust.-Id.-Nr. DE249603922  
Amtsgericht Hamburg HRA 104009  
Persönlich haftende Gesellschafterin:  
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,  
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Kunden liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.

Veröffentlichung nur unter Nennung der Quelle:  
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von „Markt und Mittelstand“

**Ansprechpartner:**

Markus Hamer

Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48 - 11

Mobil: +49 (0)176 / 64 03 21 40

E-Mail: [m.hamer@disq.de](mailto:m.hamer@disq.de)

[www.disq.de](http://www.disq.de)