

# Mehr für's Geld

„Service-Performance-Ranking 2013“ macht erstmals die Servicequalität von Aufzugsfirmen messbar

## More for the money

“Service performance ranking 2013” makes lift company service quality measurable for the first time

*Wenn es darum geht, als Immobilieneigentümer eine Aufzugsfirma auszuwählen, entscheidet bislang meistens ausschließlich der Preis. Abgesehen von Empfehlungen durch „Mundpropaganda“ haben Eigentümer bislang keine Möglichkeit gehabt, etwas über die Servicequalität der Arbeit verschiedener Aufzugsfirmen zu erfahren – von direkten Vergleichsmöglichkeiten ganz zu schweigen. Ein neues Kennzahlensystem soll das jetzt ändern.*

Geld ist nicht alles. Wem als Unternehmer Kosten entstehen, der muss sich gleichzeitig fragen, welche Leistung er für sein Geld bekommt. Doch während Immobilieneigentümer, die eine neue Aufzugsfirma beauftragen wollen, sehr leicht einen Preisvergleich vornehmen können, war es ihnen bisher nicht möglich, auch die Leistungen der Anbieter objektiv und zahlenmäßig miteinander zu vergleichen. Was nützt schließlich ein günstiges Angebot, wenn die Leistung gering und der Ärger groß sind?

Hundt Consult hat jetzt zum ersten Mal sein repräsentatives „Service-Performance-Ranking“ herausgegeben. Es wird künftig jährlich erscheinen und misst die Servicequalität von Aufzugsunternehmen. Dabei unterscheidet es zwischen regionalen Mittelständlern, bundesweiten Mittelständlern

und Konzernen. Ermittelt wurde, wie zügig die Firmen auf Anfragen und Anforderungen reagieren. Je höher der errechnete Quotient ausfällt, umso besser und zügiger agiert die Aufzugsfirma.

Aufgenommen in die Untersuchung wurden ausschließlich Aufzugsfirmen, bei denen eine repräsentative Anzahl von Vorgängen im Jahr 2013 vorlag. Insgesamt sind mehr als 12500 Vorgänge in das Ranking eingeflossen. Nicht gewertet wurden Neubau-, Sanierungs- oder Sonderprojekte, sondern ausschließlich Vorgänge rund um das „normale Tagesgeschäft“ bei einer Bestandsimmobilie.

Neben der Reaktionsgeschwindigkeit werden von Hundt Consult auch Rankings wie beispielsweise zur Störungshäufigkeit, den festgestellten Mängeln im Rahmen der Prüfungen durch die zugelassenen Überwachungsstellen, die Wartungserfüllungsquote und weitere qualitätsrelevante Serviceaspekte erstellt, die jedoch ausschließlich den Liftmanagement-Kunden zur Verfügung gestellt werden. Damit die Wartungsnehmer einen Einblick z.B. in die offenen Vorgänge und die bereits erfassten Wartungen haben, stellt Hundt Consult bereits seit Jahresanfang zahlreichen Firmen ein Internetportal zur Verfügung, wo jeder Wartungsnehmer seine eigenen Daten einsehen kann.

*Up to now it has usually been price alone that was decisive when property owners chose a lift company. Apart from word of mouth recommendations, owners previously had no way to find out about the service quality of the work of lift companies – not to speak of direct comparison options. A new key value system is intended to change this.*

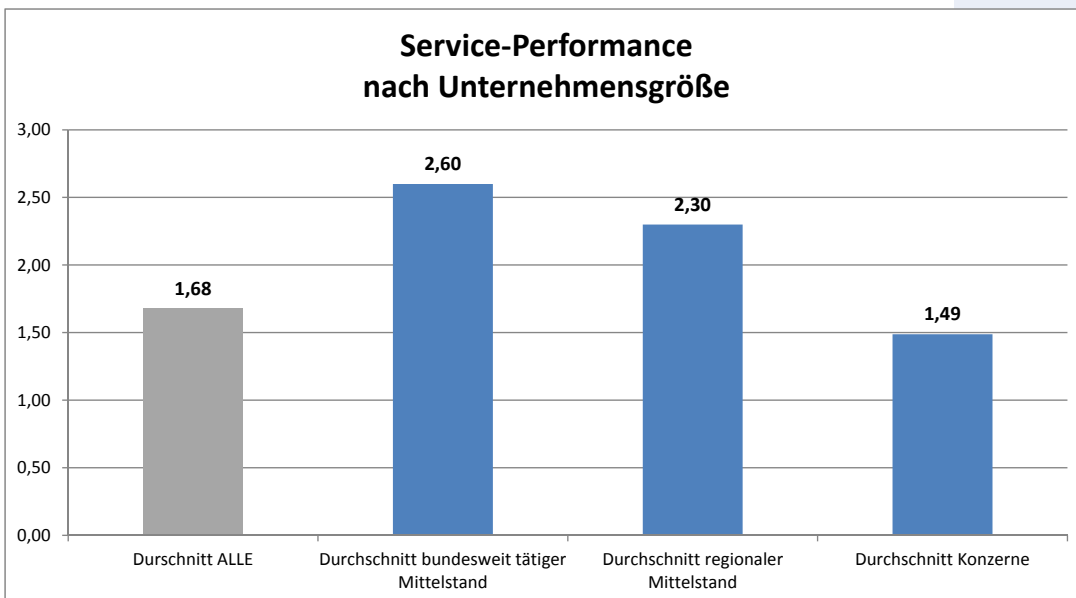
Money isn't everything. Anyone who incurs costs as an entrepreneur at the same time has to ask what he is getting in return for his money. But whereas property owners who want to commission a new lift company can very easily make a price comparison, up to now they could not also compare the services of the providers objectively and numerically with each other. After all, what good is a cheap offer if the service is poor and the irritation great?

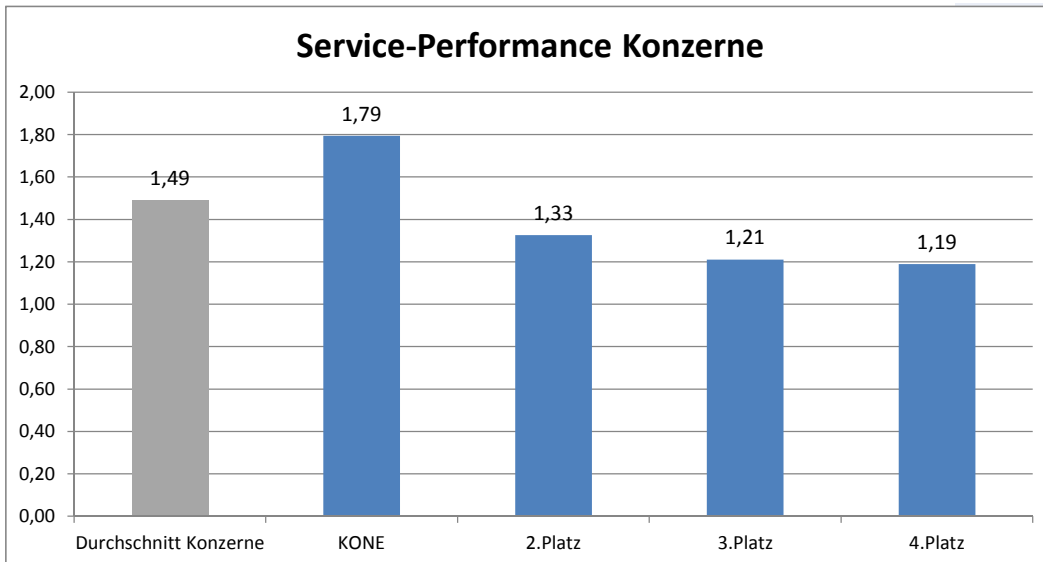
For the first time Hundt Consult has now published a representative “Service performance ranking.” In future, it will be published annually and will measure the service quality of lift companies. In doing so it will distinguish between regional SMEs, national SMEs and large groups. An investigation was conducted into how fast companies react to inquiries and requests. The higher the quotient calculated, the better and faster the lift company reacted.

Only companies for which there were a representative number of incidents in 2013 were included in the investigation. A total of more than 12,500 incidents were included in the ranking. New construction, renovation or special projects were not evaluated, but solely incidents related to “normal everyday business” in an existing building.

Apart from the reaction speed, Hundt Consulting also drew up rankings regarding the frequency of malfunctions, the defects identified in the course of inspections by the licensed monitoring bodies, the maintenance fulfilment ratio and other quality relevant service aspects, but which are provided exclusively to the lift management clients.

To enable maintenance recipients to have an insight for example into open processes and the maintenance events already recorded, Hundt Consult has made an Internet portal





Mit diesem Ranking ist es erstmals möglich, zum Beispiel bei der Erstellung von Bieterlisten, qualitative Faktoren zu berücksichtigen oder bei der Vergabe von Wartungsverträgen Preisunterschiede in eine Relation zur Leistung zu setzen. Somit könnte man gegebenenfalls auch den höheren Preis eines Bieters zur Beauftragung empfehlen, wenn er den günstigeren Bieter qualitativ überlegen ist.

Die Clusterbildung in regionale Mittelständler, bundesweite Mittelständler und Konzerne trägt dem Umstand Rechnung, dass diese unterschiedlichen Firmengruppen verschiedene Leistungsschwerpunkte sowie Stärken und Schwächen mitbringen. Je nach Kundenanforderung, technischer Spezifikation und Portfolioart sind diese unterschieden Leistungsprofile geeignet

und zu berücksichtigen. Ein direkter Vergleich zwischen den Gruppen ist deshalb nur eingeschränkt möglich und bedarf der Bewertung der individuellen Anforderungen.

Während in der Gruppe der Mittelständler eine starke Streubreite mit größeren Unterschieden vorliegt, reagieren die besten Mittelständler des Rankings deutlich schneller als die Konzerne. Unter Berücksichtigung der mangelnden Vergleichbarkeit dieser Gruppen dürfte dies aber vor allem strukturbedingt sein. In den großen Konzernen sind die Genehmigungswege einfach deutlich länger: Während in einem mittelständischen Unternehmen beispielsweise eine Rechnungskorrektur häufig von einer einzelnen Person ausgeführt wird, müssen in Konzernen solche Vorgänge oft

available to numerous companies since the beginning of the year, where every maintenance recipient can view its own data.

With this ranking it is possible for the first time to take qualitative factors into account or put price differences into a relation with service when awarding maintenance contracts. Consequently, if applicable one could also recommend the higher price of a bidder for commissioning if it is qualitatively superior to the cheaper bidders.

The cluster formation into regional SMEs, national SMEs and large groups makes allowance for the fact that these different company groups have different service specialities and strengths and weaknesses. Depending on

the client's requirements, technical specification and portfolio type, these different service profiles are suitable and should be taken into account. Consequently, direct comparison between the groups is only possible to a limited extent and requires evaluation of individual requirements.

Whereas in the group of SMEs there is a wide scatter range with major differences, the best SMEs in the rankings react much faster than the large groups. But after taking the lack of comparability of these groups into account, this is probably above all due to structure-related reasons. In large company groups the approval channels are simply much longer: while in an SME, for example, an invoice correction is frequently performed by an individual, in company groups such processes often have to land on several desks. Numerous people are also often involved if above-average offer amounts are involved. On top of this is the fact that SMEs are far less able to neglect invoices

über mehrere Schreibtische laufen. Auch wenn es sich um überdurchschnittliche Angebotshöhen handelt, sind oft zahlreiche Personen involviert. Dazu kommt, dass Mittelständler es sich viel weniger als Konzerne leisten können, Rechnungen liegen zu lassen. Häufig sind sie für den laufenden Betrieb darauf angewiesen, dass Rechnungen schnell bezahlt werden.

Am besten in dem Ranking schnitten die Aufzugsfirma Kone bei den Konzernen, Schmitt + Sohn bei den bundesweit tätigen mittelstädtischen Aufzugsfirmen sowie Nunn Aufzüge bei den regionalen mittelständischen Aufzugsfirmen ab.

Für alle Unternehmensgrößen bleibt selbstverständlich Luft nach oben – das Ranking soll nicht zuletzt ein Anreiz für Unternehmen sein, die eigenen Leistungen zu verbessern – und das auch nachweisen zu können. Da das „Service Performance“-Ranking jetzt regelmäßig jedes Jahr erscheinen wird, lassen sich in den kommenden Jahren auch Entwicklungen einzelner Unternehmen verfolgen, zumal es ab 2014 um weitere Qualitätskennziffern ergänzt wird und die Anzahl der Fälle für 2014 um 25 Prozent gesteigert werden kann.

Spannend wird dabei auch die Frage, wie sich die Leistungen zwischen Mittelständlern und Konzernen zueinander verändern wird.

*Daniel Ehlers  
Geschäftsführer  
Hundt Consult*

[www.hundt-consult.de](http://www.hundt-consult.de)



than large groups. They are often dependent in ongoing business on invoices being paid quickly. In the rankings Kone came out on top among the large companies, Schmitt + Sohn among the nationally active SME lift companies and Nunn Aufzüge among the regional SME lift companies. There is of course still room for improvement for all company sizes – the ranking is after all intended to be an incentive for companies to improve their services - and also be able to demonstrate this. Since the service performance ranking will now be published regularly on an annual basis, it will also be possible to observe developments in individual companies, especially since from 2014 it will be supplemented with additional quality key values and it will be possible to boost the number of cases for 2014 by 25 per cent. It will also be fascinating to observe how the services of SMEs and large groups change in relation to each other.

*Daniel Ehlers  
Managing Director  
Hundt Consult*

[www.hundt-consult.de](http://www.hundt-consult.de)

