

## Kundetilfredshedsundersøgelse Vandforsyninger

Eurofins Miljø har i efteråret 2009 gennemført en tilfredshedsundersøgelse blandt vores vandforsyningskunder.






Der er udsendt spørgeskemaer til 670 kunder. Antallet af besvarelser ligger på 49%, hvilket vi er meget tilfredse med – ikke mindst set i lyset af, at utrolig mange har givet sig tid til at vurdere de enkelte punkter og til at komme med kommentarer og konstruktive forslag til forbedringer.

Analysens resultater er således baseret på 326 besvarelser. Ledelsen og medarbejderne i vores Center for Rent Vand har nøje gransket besvarelserne, og der er allerede fulgt op på mange af de direkte kommentarer, som er givet i undersøgelsen. Derudover anvender vi undersøgelsens resultater i det løbende arbejde for at forbedre kvaliteten af vores ydelser. I denne rapport har vi uddraget nogle hovedkonklusioner fra undersøgelsen.

### Tilfredshed

Overordnet kan vi konkludere, at langt de fleste af vores vandforsyningskunder generelt er tilfredse med samarbejdet.

#### Overordnet kundetilfredshed

7	Alt taget i betragtning, hvor tilfreds eller utilfreds er du med Eurofins som samarbejdspartner?	Antal	Procent	Grafik
1	 1. Meget tilfreds	95	29,69%	
2	 2. Tilfreds	199	62,19%	
3	 3. Hverken tilfreds eller utilfreds	21	6,56%	
4	 4. Utilfreds	4	1,25%	
5	 5. Meget utilfreds	1	0,31%	

Figuren viser, at hele 92% af vores kunder er *Meget tilfredse* eller *Tilfredse*. Dette er vi meget glade for. Vi har gennem de seneste år arbejdet målrettet på at forbedre resultatet – blandt andet ved at reducere vores leveringstider og udvide kapaciteten i vores Center for Rent Vand. Det er derfor dejligt at kunne konstatere, at også vores kunder oplever, at det har haft en positiv effekt. Men vi ved samtidig, at der fortsat er behov for at fokusere på de væsentligste parametre, så vi også i fremtiden kan skabe forbedringer af den oplevede service.

## Customer Satisfaction Index

CSI-tallet er et samlet udtryk for kundetilfredshed, der tolkes på følgende måde:

5,0	Usandsynlig stor tilfredshed
4,5	Meget stor tilfredshed
4,0	Stor tilfredshed
3,5	Middel tilfredshed
3,0	Stor utilfredshed
2,5	Meget stor utilfredshed
1,0	Usandsynlig stor utilfredshed

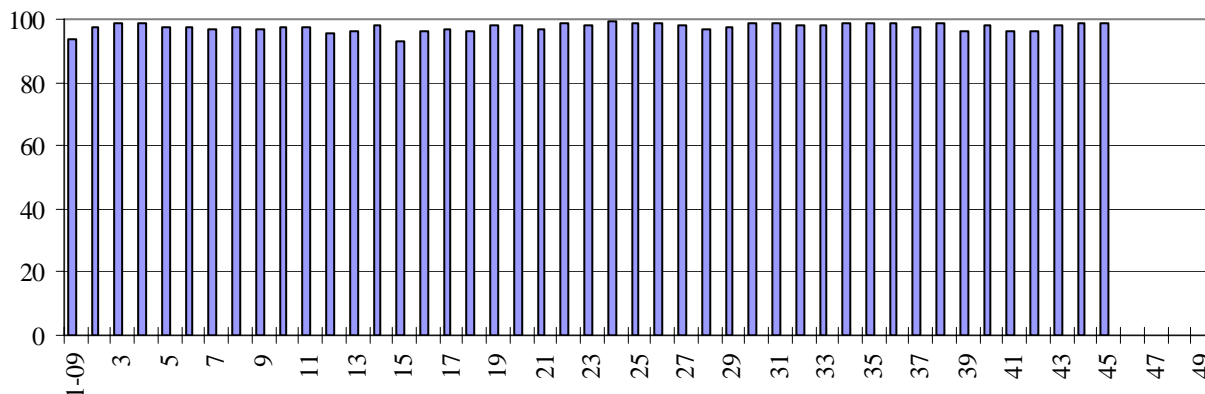
### Customer Satisfaction Index – Eurofins Miljø – Vandforsyning

	2009	Betydning	Tilfredshed	Afvigelse
<b>A</b>	Telefonomstilling (høflighed, hurtig til at stille om til rette person)?	4,16	3,98	-0,18
<b>B</b>	Telefonbetjening i kundecentret (fleksibilitet, ringe tilbage, holde aftaler)?	4,31	4,00	-0,31
<b>C</b>	Medarbejdernes generelle faglige kompetence (kundecenter)?	4,43	4,09	-0,34
<b>D</b>	Kundecenterets servicevenlighed?	4,34	4,17	-0,17
<b>E</b>	Prøvetagernes kompetence og servicevenlighed	4,64	4,27	-0,36
<b>F</b>	Tilbudsgivning (overskuelige, forståelige, dækkende tilbud)?	4,29	3,77	-0,52
<b>G</b>	Rapportering (overskuelige, forståelige, lay-out)?	4,60	4,15	-0,45
<b>H</b>	Hjælp og service i forbindelse med vurdering af resultater?	4,42	3,88	-0,54
<b>I</b>	Overholdelse af leveringstider?	4,49	4,05	-0,44
<b>J</b>	Imødekommenhed og smidig reklamationsbehandling?	4,27	3,70	-0,57
<b>K</b>	Pris i forhold til ydelse?	4,33	3,51	-0,82
<b>L</b>	Eurofins' hjemmeside (bestillinger, information)?	3,89	3,69	-0,20
<b>M</b>	Fleksibilitet ved bestilling af ekstra prøver	4,40	3,99	-0,42
	<b>Beregnet CSI-indeks</b>	<b>56,57</b>	<b>3,64</b>	

Som det fremgår, ligger langt de fleste målepunkter omkring 4 (Stor tilfredshed). Der er dog fortsat plads til forbedring. Vi har nu flyttet vores telefonomstilling tættere på kundecentret i Vejen. Vi forventer, at dette kan medvirke til, at vores kunder oplever, at de endnu lettere kan komme i kontakt med os i det daglige. Vi har foretaget betydelige investeringer i analyseudstyr og it-systemer på laboratoriet. Samtidig har vi konstant fokus på leveringsevnen og kan ud fra vores daglige statistik se, at den nu konstant ligger over 95% (se næste side). Der er også tiltag på vej på vores hjemmeside for at gøre det lettere at finde frem til de relevante vejledninger og informationer – også på drikkevandsområdet.

## Leveringsevne – Statistik

### Leveringstider i % - uge nummer 2009



## Kundernes præferencer

Direkte adspurgt, hvad der har betydning ved valg af laboratorium, svarer vores kunder, at analysernes kvalitet, fleksibilitet og service samt naturligvis pris har den største betydning. Vi arbejder målrettet med at effektivisere og kvalitetssikre vores laboratorieproduktion - og sikre, at alle processer fra planlægning over prøvetagning til analyse, rapportering og service imødekommer egne krav og kundernes behov.

Eurofins satser fortsat på at have medarbejdere med den største faglige kompetence på de forskellige områder samt at sikre kvaliteten af vores ydelser.

## Opfølgning og konklusion

Vi har gennemført kundetilfredshedsundersøgelsen ud fra et ønske om at forbedre relationerne med vores kunder og forbedre kvaliteten af vores ydelser. Der har været rigtig mange gode og konstruktive forslag til, hvordan vi kan forbedre os. Disse vil alle blive inddraget i arbejdet for at forbedre Eurofins' service og ydelser. De konkrete kommentarer er meget værdifulde for os i det fremtidige arbejde med at prioritere indsatsene.

Vi vil gerne benytte lejligheden til at takke de mange kunder, der har taget sig tid til at besvare denne undersøgelse. Der var som nævnt rigtig mange gode besvarelser. Vi ser frem til at gennemføre lignende undersøgelser fremover for at blive klogere på, hvad det er, der betyder noget for vores kunder – til glæde og udbytte for alle parter.

Med venlig hilsen



Karsten Jørgensen  
adm. direktør



Peter B. Mortensen  
kundechef