

CSAT richtig messen und steuern

Warum ein guter Durchschnitt kritische Kundenhinweise nicht verdecken darf.

Ein Prozentwert wird erst belastbar, wenn Nenner, Kohorte, Version und kritische Einzelantworten sichtbar bleiben

- 1** Messung definieren
Primärfrage, Skala, Top-2-Box und Rücklaufquote
- 2** Ergebnis einordnen
CSAT, Dimensionsindex und Customer Risk trennen
- 3** Feedback bearbeiten
Review, kritische Hinweise, Maßnahmen und erneute Messung

Auf einen Blick

CSAT sieht einfach aus: positive Antworten durch alle gültigen Antworten. Die Aussage wird jedoch schnell falsch, wenn unterschiedliche Nenner, Frageversionen oder kritische Detailantworten vermischt werden.

1 Eine Primärfrage festlegen

Genau eine allgemeine Zufriedenheitsfrage auf einer konsistenten Skala von 1 bis 5 bildet den Gesamt-CSAT.

2 Nenner und Zeitraum zeigen

Ein Prozentwert ohne gültige Antworten, Zeitraum, Kohorte und Auswertungsstand ist nicht nachvollziehbar.

3 Kennzahlen nicht vermischen

CSAT, Rücklaufquote, Dimensionsindex und Customer Risk beantworten vier verschiedene Fragen.

4 Kritische Hinweise erhalten

Eine positive Gesamtbewertung darf eine sicherheits- oder qualitätsrelevante Einzelantwort nicht aufheben.

5 Folgearbeit steuern

Review, kritischer Hinweis, verantwortliche Rolle, Maßnahme und erneute Prüfung bilden den vollständigen Prozess.

INHALT

Vier unterschiedliche Größen	3
CSAT korrekt berechnen	4
Rechenbeispiel	5
Kritische Einzelantwort	6
Kohorte und Vergleich	7
Kampagne und Review	8
Folgearbeit	9
Umsetzung in Doconio	10

Arbeitsziel

Am Ende kann ein Team erklären, welche Antworten in eine Kennzahl eingingen, welche kritischen Hinweise daneben bestehen und welche Entscheidung daraus folgte.

Der Leitfaden erklärt ein Mess- und Steuerungsmodell. Er liefert keinen Branchenbenchmark und garantiert keine Kundenzufriedenheit.

Vier Größen, vier unterschiedliche Fragen

Gleiche Skalen und ähnliche Prozentwerte machen Kennzahlen noch nicht austauschbar.

GESAMT-CSAT

Wie viele gültige Antworten sind 4 oder 5?

Top-2-Box-Anteil der primären Zufriedenheitsfrage. Er beschreibt die positive Gesamtbewertung der ausgewählten Kohorte.

RÜCKLAUFQUOTE

Wie viele versendete Einladungen wurden abgeschlossen?

Sie zeigt Beteiligung und mögliche Antwortlücken. Nicht beantwortet bedeutet nicht unzufrieden.

DIMENSIONSINDEX

Wie fällt ein Themenbereich aus?

Normalisierte Antworten zu Qualität, Logistik oder Service werden auf einer Skala von 0 bis 100 gemittelt oder gewichtet.

CUSTOMER RISK

Welches kundenbezogene Risiko zeigen bestätigte Antworten?

Ein separates Risk Model bewertet den einzelnen Kunden und kann kritische Hinweise nicht kompensatorisch behandeln.

CSAT	positive Gesamtantworten innerhalb einer definierten Kohorte
Index	durchschnittliche Ausprägung eines fachlichen Themenbereichs
Risiko	steuerungsrelevante Interpretation je Kunde, einschließlich Mindeststufen

Ein Wert von 50 kann dreierlei bedeuten

50 Prozent positive Antworten, ein Qualitätsindex von 50 und ein Risikoscore von 50 besitzen unterschiedliche Nenner, Richtungen und Konsequenzen. Das Label gehört deshalb immer zum Wert.

CSAT ist Top-2-Box, nicht der Mittelwert aller Fragen

Die Definition beginnt vor dem Versand: genau eine Primärfrage, eine sichtbare Skala von 1 bis 5 und eine konsistente Richtung von unzufrieden zu zufrieden.

Zähler	gültige Antworten 4 oder 5 auf die Primärfrage
Nenner	alle gültigen Antworten 1 bis 5 auf die Primärfrage
Ergebnis	$100 \times \text{Zähler} \div \text{Nenner} = \text{Gesamt-CSAT in Prozent}$

Was als gültig zählt

- Assessment fachlich geprüft und abgeschlossen
- Antwort gehört zur veröffentlichten Primärfrage
- Bewertung liegt auf der festgelegten 1-bis-5-Skala
- Provenienz und Template-Version sind bekannt

Was nicht in den CSAT gehört

- Antworten aus noch nicht abgeschlossenen Assessments
- ungültige Werte außerhalb der festgelegten Skala
- Freitext und nicht bewertbare Fragen
- Assessment Score, Dimensionsindex oder Risk Score

NENNER NULL

Nicht verfügbar

Ohne gültige Antwort darf der CSAT weder als 0 Prozent noch als 100 Prozent erscheinen.

KLEINE KOHORTE

Unterdrücken statt offenlegen

Definieren Sie vor der Auswertung eine Mindestkohorte. Unterhalb dieser Grenze sollten aggregierte Werte nicht ausgegeben werden, weil sie Rückschlüsse auf einzelne Antworten erlauben können.

Sechs Antworten ergeben 50 Prozent CSAT

Eine abgeschlossene Befragungsrunde enthält die sechs gültigen Gesamtbewertungen 5, 4, 4, 3, 2 und 1. Damit erreicht sie die in Doconio verwendete Mindestkohorte von fünf.

ANTWORT	EINORDNUNG FÜR CSAT	NORMALISIERTER WERT FÜR INDIZES
5 · sehr zufrieden	■ Top-2-Box	100
4 · zufrieden	■ Top-2-Box	75
4 · zufrieden	■ Top-2-Box	75
3 · neutral	nicht im Zähler	50
2 · unzufrieden	nicht im Zähler	25
1 · sehr unzufrieden	nicht im Zähler	0

GESAMT-CSAT

$$3 \div 6 \times 100 = 50 \%$$

Drei von sechs gültigen Gesamtbewertungen liegen in der Top-2-Box.

QUALITÄTSINDEX, ANDERES BEISPIEL

$$(100 + 75 + 50 + 50 + 25 + 0) \div 6 = 50$$

Sechs Antworten einer Qualitätsfrage werden als normalisierte Werte gemittelt.

Gleiche Zahl, andere fachliche Aussage

50 Prozent CSAT zählt positive Gesamtantworten. Der Qualitätsindex 50 mittelt die Ausprägungen einer Detailfrage. Weder Berechnung noch Interpretation dürfen vertauscht werden.

Das Rechenbeispiel illustriert die Top-2-Box-Methode und die Mindestkohorte. Es ist kein Bericht aus einem realen Kundenbestand.

Ein guter Gesamtwert darf einen kritischen Hinweis nicht löschen

Ein Kunde bewertet fast alle Bereiche positiv, meldet aber bei einer sicherheitsrelevanten Detailfrage einen schlechten Wert.

ANTWORTBILD EINES KUNDEN

SIGNAL	WERT
gewichteter Customer Score	90 von 100
Score-Band	■ Niedrig
GHS-Kennzeichnung	25 von 100
kritischer Hinweis	fachlich zu prüfen

EINORDNUNG NACH BESTÄTIGUNG

Customer Risk: Kritisch

Die K.-o.-Regel setzt mindestens Hoch. Dieselbe GHS-Antwort erzeugt wegen der im Paket hinterlegten Severity zusätzlich einen kritischen Risikofaktor, der das Ergebnis auf Kritisch hebt.

1 Antwort prüfen

Der Reviewer bestätigt Zuordnung, Wert und Kontext der eingereichten Rückmeldung.

2 Hinweis erhalten

Frage, Antwort, Kunde, Version und Zeitpunkt bleiben neben den Durchschnittswerten sichtbar.

3 Folgearbeit festlegen

Eine verantwortliche Rolle klärt den Sachverhalt und dokumentiert die passende Maßnahme.

Zufriedenheit und Risiko sind zwei Projektionen derselben bestätigten Antworten

CSAT beschreibt die positive Gesamtbewertung einer Kohorte. Customer Risk steuert den einzelnen Kunden. Keiner der beiden Werte wird aus dem anderen zurückgerechnet.

Das Branchenbeispiel erfordert fachliche Prüfung. Eine Kundenantwort allein bestätigt keinen Vorfall und trifft keine rechtliche Entscheidung.

Kohorte, Zeitraum und Version gehören zum Ergebnis

Eine Trendlinie wird nur dann aussagekräftig, wenn beide Perioden dieselbe fachliche Messung verwenden.

KOHORTE

Wer ging in die Auswertung ein?

Kunden, Kampagnen und Organisationseinheiten müssen erkennbar sein. Mehrere Kontakte eines Kunden dürfen nicht unbemerkt als mehrere Kunden gezählt werden.

ZEITRAUM

Welches Kampagnendatum wurde ausgewählt?

Der Bericht wählt Assessments über ihr fachliches Assessment-Datum aus, das bei Kampagnen aus dem Kampagnendatum übernommen wird. Innerhalb dieser Kohorte zählen nur abgeschlossene Assessments; versendete Einladungen werden für die Rücklaufquote zusätzlich nach ihrem Versanddatum berücksichtigt.

TEMPLATE-VERSION

Wurde dasselbe gemessen?

Eine andere Primärfrage, Skala oder Dimensionszuordnung beginnt eine neue Vergleichsserie, sofern ihre Kompatibilität nicht ausdrücklich begründet ist.

AUSSCHLÜSSE

Was weist der Bericht getrennt aus?

Unvollständige und ungültige Antworten, nicht versendete Einladungen sowie Assessments mit ausstehendem Review werden als eigene Ausschlussinformationen gezeigt.

Ein belastbarer Periodenvergleich

gleicher Template-Key
dieselbe fachliche Identität

gleiche Version
oder dokumentierte Kompatibilität

gleiche Filter
Kunden, Kampagnen und OU

gleiche Länge
unmittelbare Vorperiode

sichtbares as of
Berechnungsstand

Eine spätere Antwort darf die Rücklaufquote verändern

Der Auswertungsstand zeigt deshalb, wann Zähler und Nenner berechnet wurden. Ein unveränderlicher Managementnachweis benötigt einen eigenen Report-Snapshot.

Von der adressierten Einladung zum geprüften Ergebnis

Eine Befragung ist erst nach interner Prüfung auswertbar. Versand, Antwort und fachliche Annahme bleiben getrennte Schritte.



Aus einem kritischen Hinweis wird verantwortete Folgearbeit

Die Kennzahl zeigt, wo hingesehen werden muss. Die Wirkung entsteht erst durch Review, Entscheidung und überprüfte Maßnahme.

1 Kritischen Hinweis konkretisieren

Kunde, Frage, bestätigter Antwortwert, Template-Version und Zeitpunkt bilden den prüfbaren Ausgangspunkt.

2 Sachverhalt klären

Account Management und Fachrolle prüfen Ursache, Auswirkung und benötigte Belege. Eine schlechte Bewertung allein bestätigt noch keinen Vorfall.

3 Maßnahme verantworten

Aufgabe, Eigentümer, Termin und erwarteter Nachweis werden festgelegt. Ein formaler CAPA- oder 8D-Prozess beginnt nur durch den dafür vorgesehenen Lifecycle.

4 Wirksamkeit prüfen

Die Folgebefragung zeigt neue Daten. Sie überschreibt weder die frühere Antwort noch die damalige Entscheidung.

MANAGEMENTSICHT

Trend und Verteilung

CSAT, Rücklaufquote und Dimensionen zeigen, ob sich das Antwortbild verändert.

EINZELFALLSICHT

Hinweis und Bearbeitung

Customer Risk, offene Punkte und Maßnahmen zeigen, ob der kritische Sachverhalt geklärt wurde.

Ein besserer CSAT ohne geklärte kritische Hinweise ist noch kein vollständiger Qualitätsgewinn.

So bildet Doconio die Methode ab

Versionierte Befragung, geschützte Antwort, interner Review, KPI und kundenbezogenes Risiko bleiben in einem nachvollziehbaren Prozess verbunden.

Versionierte Templates

Primärfrage, Skala, Dimensionen und Bewertung bleiben als veröffentlichte Version erhalten. Änderungen beginnen als neuer Entwurf.

Adressierte Kampagnen

Kunden, Primärkontakte, Sprache und Frist werden vor dem Versand geprüft und beim Start eingefroren.

Geprüfte Antworten

Der interne Review entscheidet, welche eingereichten Antworten abgeschlossen und damit auswertbar werden.

Mehrschichtige Auswertung

Gesamt-CSAT, Fragen-CSAT, Dimensionen, Rücklaufquote, Verteilung und kritische Hinweise bleiben getrennt sichtbar.

Nächster Schritt

Nehmen Sie Ihren aktuellen Zufriedenheitsbericht und ergänzen Sie vier Angaben: Primärfrage, gültige Antworten, Template-Version und Auswertungszeitraum. Prüfen Sie anschließend, ob kritische Einzelantworten neben dem Durchschnitt sichtbar bleiben.

Leitfaden und weitere Ressourcen:

doconio.com/de/ressourcen/csat-richtig-messen

Die zentrale Kontrollfrage

Können Sie für Ihren CSAT zeigen, wer gezählt wurde, was gemessen wurde und welches kritische Feedback trotz des Gesamtwerts bearbeitet werden muss?

Methodische Quelle: ISO 10004:2018, Qualitätsmanagement - Kundenzufriedenheit überwachen und messen (iso.org/standard/71582.html). Doconio misst und dokumentiert Feedback; fachliche Einordnung und Maßnahmen verantwortet die Organisation.