

# Kundenbefragung 2017

## Ergebnisse

Als führender Anbieter im Online Assessment kann sich cut-e auf eine außergewöhnlich hohe Zufriedenheit seiner Kunden stützen



# Einleitung

Was unsere Kunden über uns denken, ist uns wichtig. Ebenso wie die Qualität unserer Produkte und unserer Serviceleistungen. Daher haben wir mit der cut-e-Kundenumfrage nun zum zweiten Mal das Feedback unserer Kunden eingeholt und sie gebeten, ihre Erfahrungen mit uns zu teilen.

Als führender Anbieter für webbasierte Tests und Fragebögen in der Personalauswahl und -entwicklung kann cut-e sich auf eine außergewöhnlich hohe Zufriedenheit seiner Kunden stützen. Im Urteil der Nutzer unserer HR-Produkte ist cut-e ein kooperatives, sympathisches, verlässliches und innovatives Unternehmen sowie zugleich methodisch-wissenschaftlich fundiert und fachlich kompetent. Die Personalverantwortlichen sind mit dem Service und den Ansprechpartnern im höchsten Maß zufrieden. Alle befragten Kunden würden – wie schon im Jahr 2014 – cut-e weiterempfehlen.

An der Befragung in 2017 nahmen 60 Unternehmen aller Größenordnungen teil. Wie im Jahr 2014 vergaben unsere Kunden gleichermaßen Bestnoten für cut-e, worüber wir uns sehr freuen.

Für jeden ausgefüllten Fragebogen versprochen wir fünf Euro an das Bildungsförderungsprogramm des Kinder- und Jugendwerks „Die Arche“ zu spenden. Das Hilfswerk engagiert sich gegen Kinderarmut und betreibt Freizeiteinrichtungen sowie Schulbetreuung für sozial benachteiligte Kinder in verschiedenen deutschen Städten. Am Ende rundeten wir die Spendensumme auf 1.000 € auf.

cut-e ist Teil von Aons globaler Talent, Rewards & Performance Organisation und unterstützt Kunden dabei, ein nachhaltiges Unternehmenswachstum mithilfe von Performancemanagement zu erreichen. cut-e und Aon, als Aon's Assessment Solutions, führen jährlich 30 Millionen Online Assessments in 90 Ländern und 40 Sprachen durch.

Vielen Dank und auf eine weitere gute Zusammenarbeit.

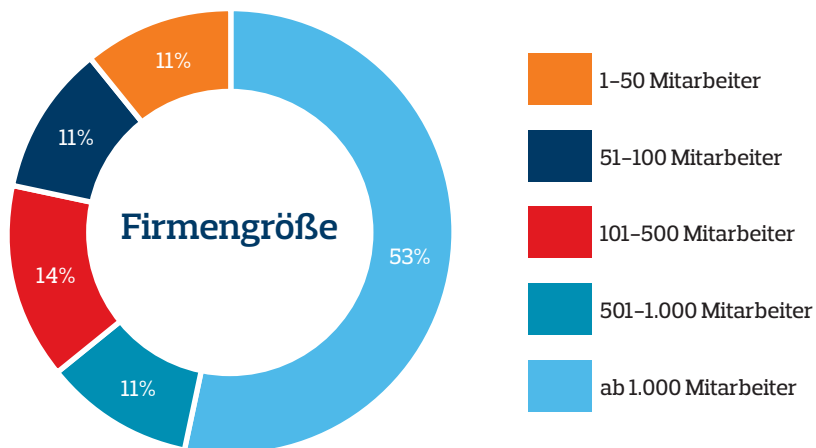
Herzliche Grüße

Ihr cut-e Team

# Teilnehmende Unternehmen

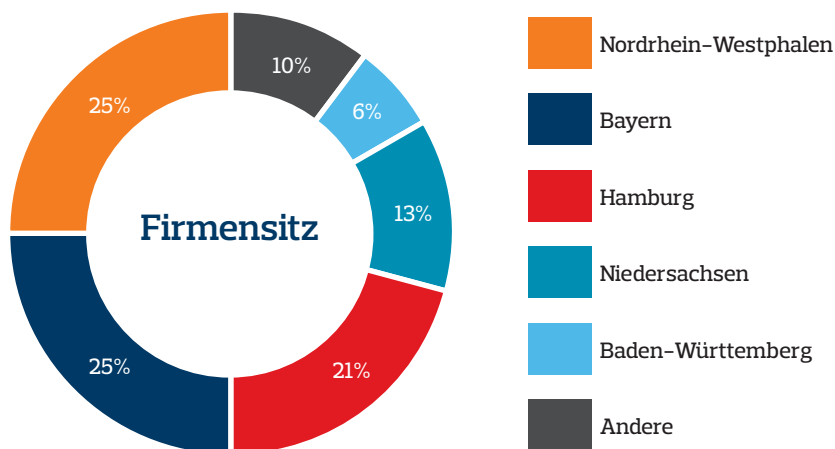
Über die Hälfte der Unternehmen, die an der Kundenbefragung teilnahmen, beschäftigen mehr als 1.000 Mitarbeiter, über 14 Prozent sind größere mittelständische Unternehmen mit 100 bis 500 Mitarbeitern, knapp elf Prozent sind mit weniger als 50 Beschäftigten kleine Mittelständler.

Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen?



Vertreten sind Firmen aus neun Bundesländern mit regionalen Schwerpunkten in Nordrhein-Westfalen, Bayern, Hamburg und Niedersachsen.

In welchem Bundesland hat Ihr Unternehmen seinen Firmensitz?



*„Vielen Dank für die sehr gute Beratung und den tollen und schnellen Service sowie Ihre Flexibilität – echte Kundenorientierung!!“*

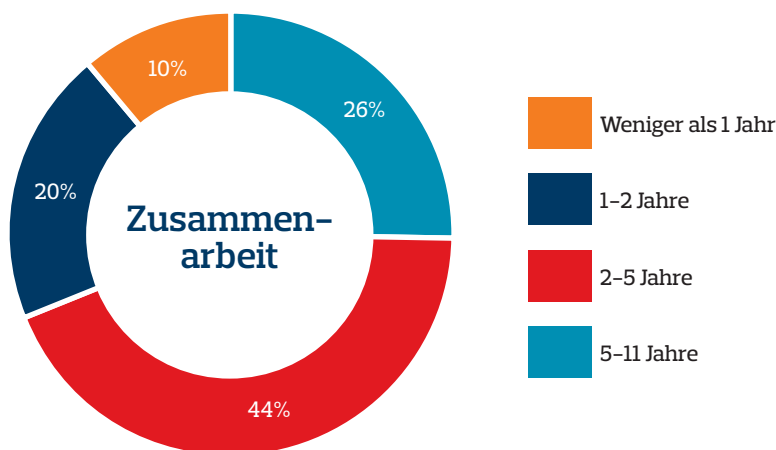
*md gesellschaft für management-diagnostik mbH*

# Wirkung und Service

## Hohe Kundentreue

Die größte Kundengruppe bilden mit 44 Prozent diejenigen, die zwei bis fünf Jahre mit cut-e zusammenarbeiten. Rund 26 Prozent der Umfrageteilnehmer halten cut-e bereits seit über fünf bis elf Jahren die Treue.

Wie lange arbeiten Sie bereits mit cut-e zusammen?



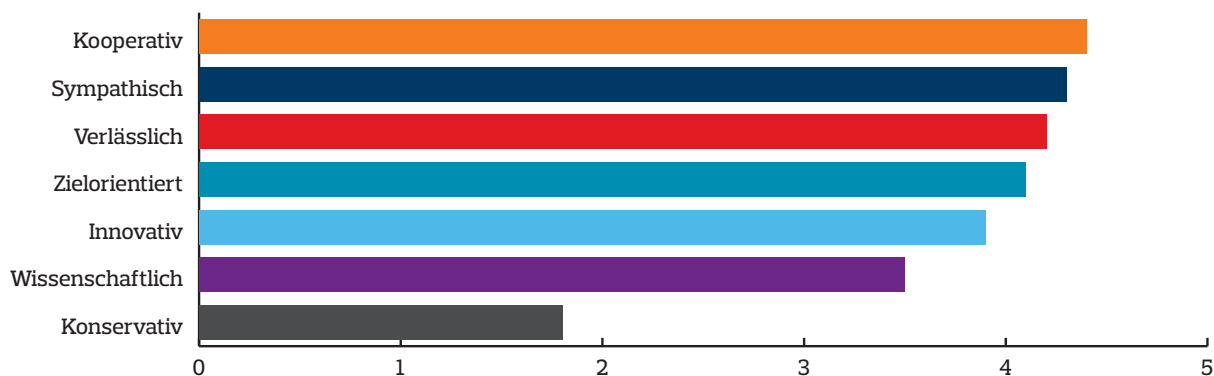
*„Ich erlebe die Mitarbeiter von cut-e als kluge, engagierte Menschen mit hoher Fachkompetenz, die innovative Produkte konstruieren. Weiter so!“*

*Freie und Hansestadt Hamburg*

## Wie wirkt cut-e auf Sie?

Die Kunden haben ein besonders positives Bild von cut-e und ihren Ansprechpartnern. Auf einer Punkteskala von 1 bis 5 sollten die Kunden bewerten, wie cut-e auf sie wirkt. In einer überwiegenden Mehrheit geben die Unternehmen an, dass cut-e auf sie besonders kooperativ und sympathisch wirkt und vergeben die höchstmöglichen Punktzahlen. Ähnlich gut beurteilen sie die Verlässlichkeit und die Zielorientierung. Dagegen halten das Adjektiv „konservativ“ im Zusammenhang mit cut-e nur ganz wenige Befragte für angebracht.

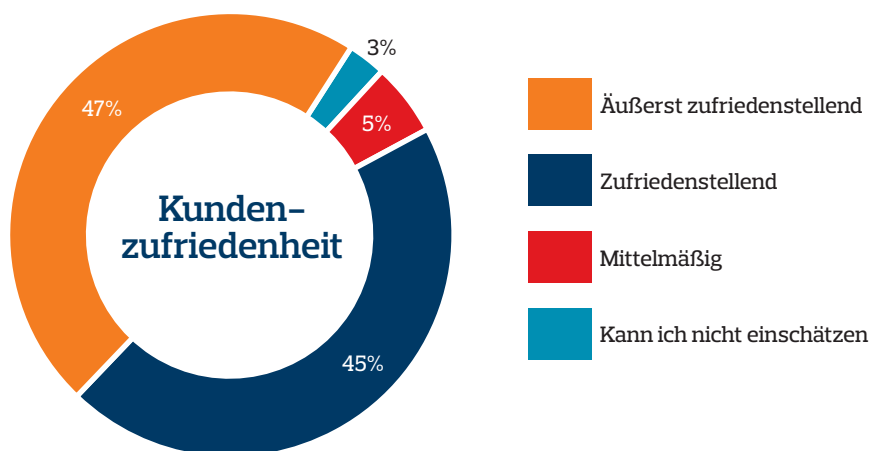
### Wie wirkt cut-e in einer Skala von 1-5 auf Sie?



# Wirkung und Service

Nahezu alle Kunden (92 Prozent) sind mit dem Service von cut-e zufrieden. 47 Prozent stufen cut-e in dieser Hinsicht sogar als „äußerst zufriedenstellend“ ein.

Wie zufrieden sind Sie mit dem Service von cut-e?



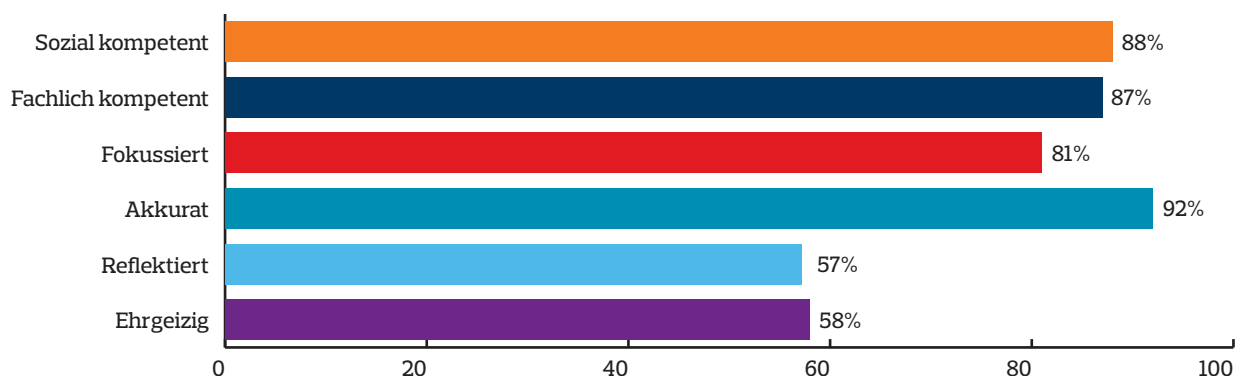
Sehr viele Kunden sind äußerst zufrieden mit der Kommunikation und der guten Erreichbarkeit sowie mit der Umsetzungs- und Bearbeitungszeit bei cut-e. Die Beratungsleistung, Flexibilität und der Umgang mit Problemen werden ebenfalls hoch eingeschätzt.

*„Professionelle Kundenbetreuung, schnell und flexibel mit großer Erfahrung, Know-how, technisch gute, einfache Lösung, anwenderfreundlich.“*

Bayerischer Rundfunk

## Wie schätzen Sie Ihre cut-e Ansprechpartner ein?

In das Gesamtbild passt, dass die befragten Unternehmen ihren Ansprechpartnern bei cut-e sehr gute Noten geben: Kunden schätzen sowohl die hohe Sozial- und Fachkompetenz als auch die akkurate Arbeitsweise der cut-e Mitarbeiter. Die Mehrheit vergibt hier die maximale Punktzahl. „Fokussiert“ seien die cut-e Mitarbeiter, das sagen 81 Prozent. Die Beschreibung „ehrgeizig“ halten 58 Prozent für treffend und 57 Prozent „reflektiert“.



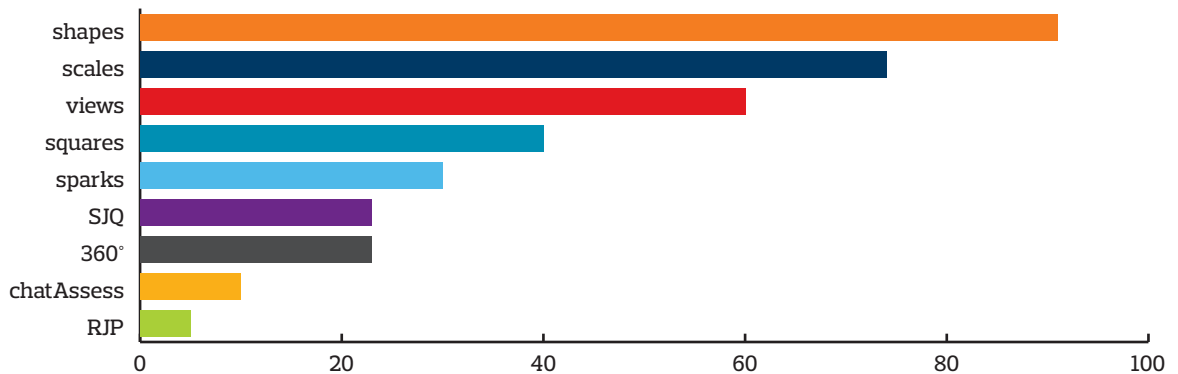
*„Immer ansprechbar und konstruktiv in der Lösungsfindung. Partnerschaftliche Zusammenarbeit.“*

Hamburg Port Authority AöR

# Produkte

Die cut-e Fähigkeitstests *scales* sowie die Fragebögen *shapes* und *views* sind bei den Kunden besonders beliebt. Bis auf wenige Einzeläußerungen werden diese von allen Kunden als äußerst zufriedenstellend und zufriedenstellend bewertet. Nur in Ausnahmefällen vergeben Kunden ein „mittelmäßig“. Großen Verbesserungsbedarf sah kein Kunde. Der Fragebogen *shapes* liefert eine detaillierte Messung der Kompetenzen einer Person für eine qualitative Personalentscheidung. *views* erfasst hingegen die individuellen beruflichen Interessen, Werte und Motive, beispielsweise für die Laufbahnplanung, ein individuelles Coaching oder die Teamentwicklung. Mit den Eignungstests *scales* werden Fähigkeiten im Rahmen des Recruitments und der Potenzialanalyse getestet.

## Welche cut-e Produkte nutzen Sie?



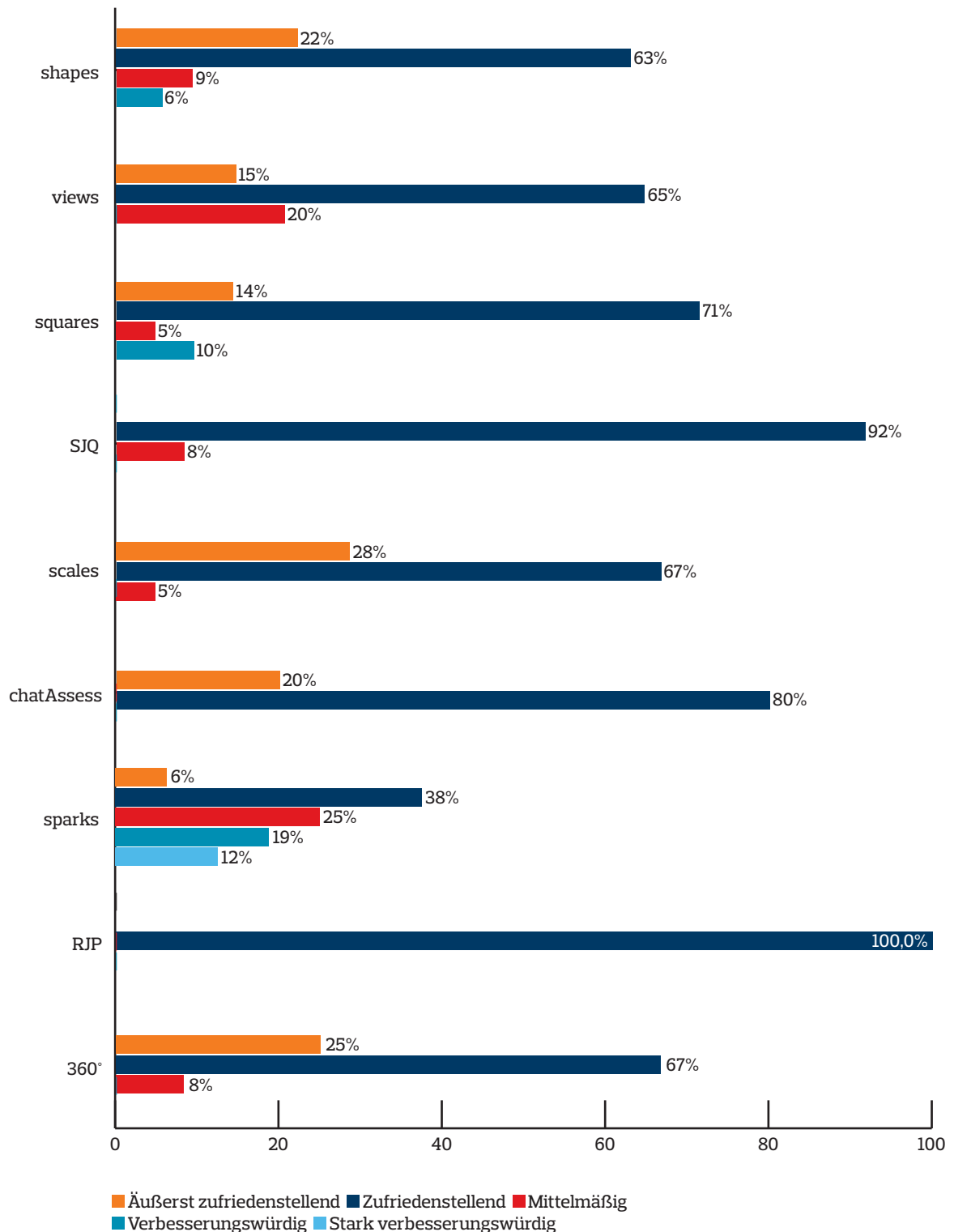
Da *chatAssess*, das Online Assessment via Textnachrichten von cut-e, erst im Januar 2017 veröffentlicht wurde, ist es derzeit erst 12 Kunden bekannt. cut-e ist es mit *chatAssess* gelungen, eine völlig neue Art der Darstellung psychometrischer Instrumente zu entwickeln. Die Kommunikationsplattform wurde im Messenger-Stil (wie WhatsApp oder Facebook-Messenger) gestaltet und erfasst situationsbezogenes Urteilsvermögen sowie die Persönlichkeit und Fähigkeiten eines Bewerbers.

*„Gutes Preis-Leistungs-Verhältnis. Schnelle Testdurchführungen. Unkomplizierte Administration. Viele Sprachen und Normgruppen.“*

*KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim Rechtsanwaltsgesellschaft mbH*

# Produkte

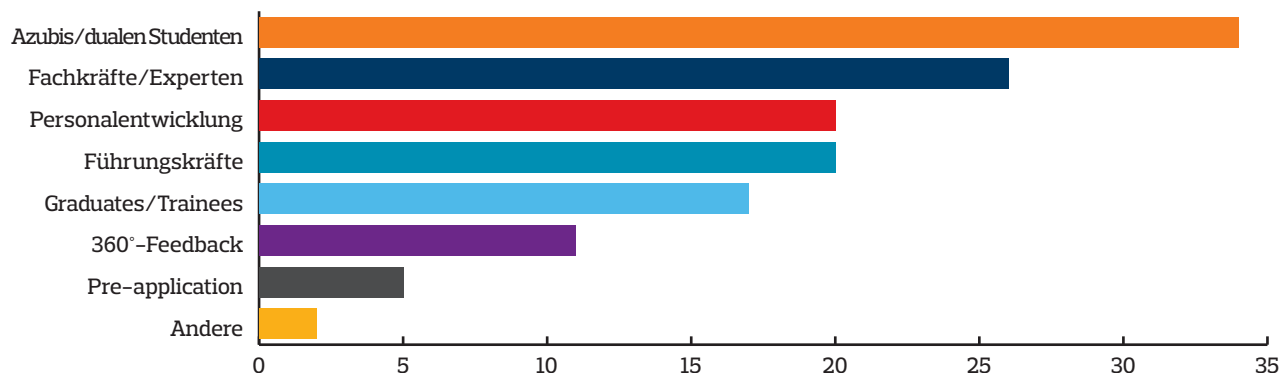
Wie bewerten Sie die cut-e Produkte, die Sie nutzen?



# Anwendungsgebiete

## In welchen Bereichen nutzen Sie Produkte von cut-e?

Kunden in Deutschland setzen cut-e Produkte vor allem zur Auswahl von Auszubildenden oder dualen Studierenden ein sowie an zweiter Stelle zur Auswahl von Fachkräften. Position drei belegt die Thematik Personalentwicklung, für die ebenfalls cut-e Produkte zum Einsatz kommen.



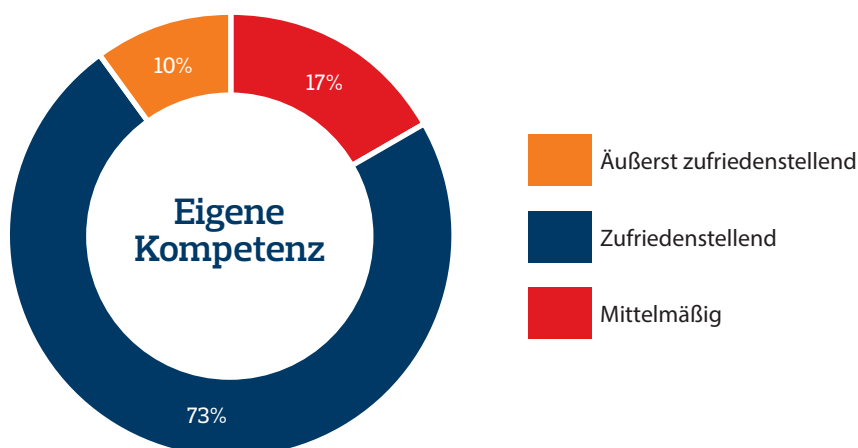
*„Gute Möglichkeit mit geringem zeitlichen Aufwand einen ersten guten Eindruck von einem Kandidaten zu erhalten.“*

*Profil M Beratung für Human Resources*

## Wie hoch ist Ihre eigene gefühlte Kompetenz im Umgang mit unseren Produkten?

Die Kunden von cut-e fühlen sich kompetent bis sehr kompetent im Umgang mit den Online-Assessment-Produkten. Das zeigt die Nutzerfreundlichkeit der cut-e-Produkte für den täglichen Einsatz in der Personalarbeit.

Für Kunden, die ihre Kompetenz im Umgang mit den Produkten dennoch verbessern möchten, bietet cut-e sowohl Online-Trainings, Webinare als auch offene Trainings an.



*„Aussagekräftige Testergebnisse, einfache Handhabung.“*

*PULS GmbH*

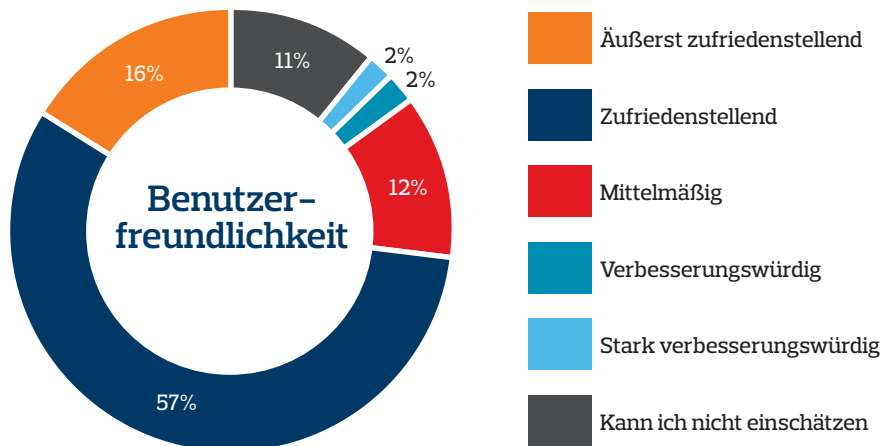


# Anwendungsgebiete / Weiterempfehlung

## mapTQ Online Assessment System

Fast drei Viertel der Befragten sehen das Online Assessment System *mapTQ* als benutzerfreundliches System an. Nur für einzelne Kunden gibt es hier Verbesserungsbedarf.

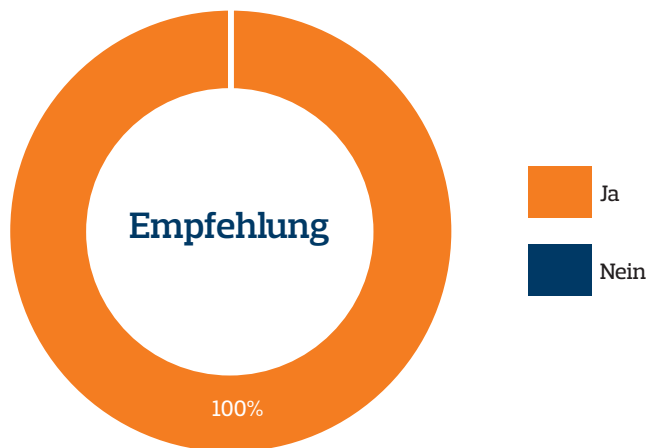
Wie schätzen Sie die Benutzerfreundlichkeit als Administrator von *mapTQ* (Online Assessment System) ein?



## Weiterempfehlung

Die bestmögliche Antwort gab es bei der letzten Frage: 100 Prozent unserer Kunden würden *cut-e* weiterempfehlen – eine wunderbare Bestätigung für die Mitarbeiter von *cut-e*, die uns motiviert, bei unseren Bemühungen zum Nutzen unserer Kunden nicht nachzulassen.

Würden Sie *cut-e* weiterempfehlen?



*„Ich bin sehr zufrieden und arbeite sehr gern mit *cut-e* zusammen!“*

Open Grid Europe GmbH

## Hohe Kundenzufriedenheit

Wir freuen uns über die außergewöhnlich hohe Zufriedenheit unserer Kunden in Bezug auf den Service, unsere Produkte und die Qualität unserer Beratung. Dies ist ein tolles Ergebnis und unser Ziel ist es, dieses Niveau aufrechtzuerhalten oder noch weiter zu verbessern. Wodurch lässt sich dieses positive Feedback erklären? Das Kapital eines Dienstleisters liegt bekanntlich in seinen Mitarbeitern. Somit ist allen unseren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besonders zu danken. Denn sie sind es, die die Kundenzufriedenheit ausmachen.

Wir bedanken uns bei allen unseren Kundinnen und Kunden für die Teilnahme an der Umfrage, die uns wichtige Erkenntnisse und Anregungen geliefert hat. So werden wir unser wissenschaftliches Engagement in der Zusammenarbeit mit internationalen Forschungseinrichtungen, Universitäten und Fachhochschule weiter auszubauen. Des Weiteren möchten wir die individuell geäußerten Kundenwünsche aus den Freitextantworten – soweit möglich – berücksichtigen.

## Dafür steht cut-e

**Effiziente  
Lösungen**

für Personalauswahl & -entwicklung



cut-e und Aon als  
**Aon's Assessment  
Solutions**



Internationaler  
**Marktführer**



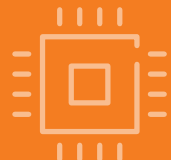
Mehr als **70**  
eignungsdiagnostische  
Verfahren



Jährlich über  
**30 Millionen**  
Tests und Fragebögen



**Innovative &  
modernste  
Technologie**



## Über cut-e

cut-e [kju:t], seit 2002 am Markt, entwickelt und implementiert webbasierte Tests und Fragebögen für die Personalauswahl und -entwicklung. Mit seinen innovativen, intelligenten und validen psychometrischen Verfahren unterstützt cut-e Unternehmen dabei, genau die Talente mit den Fähigkeiten und der kulturellen Passung zu identifizieren, die zum Unternehmenserfolg beitragen. Denn cut-e steht für: smart. valid. preferred.

Seit Mai 2017 gehört cut-e zu Aon plc (NYSE), einem der führenden globalen Dienstleister für Risikomanagement und Versicherungslösungen. cut-e ist nun Teil von Aons globaler Talent, Rewards & Performance Organisation und unterstützt Kunden dabei, ein nachhaltiges Unternehmenswachstum mithilfe von Performancemanagement zu erreichen. cut-e und Aon, als Aon's Assessment Solutions, führen jährlich 30 Millionen Online Assessments in 90 Ländern und 40 Sprachen durch.