

Kundenzufriedenheitsbefragung 2009

1 Einleitung

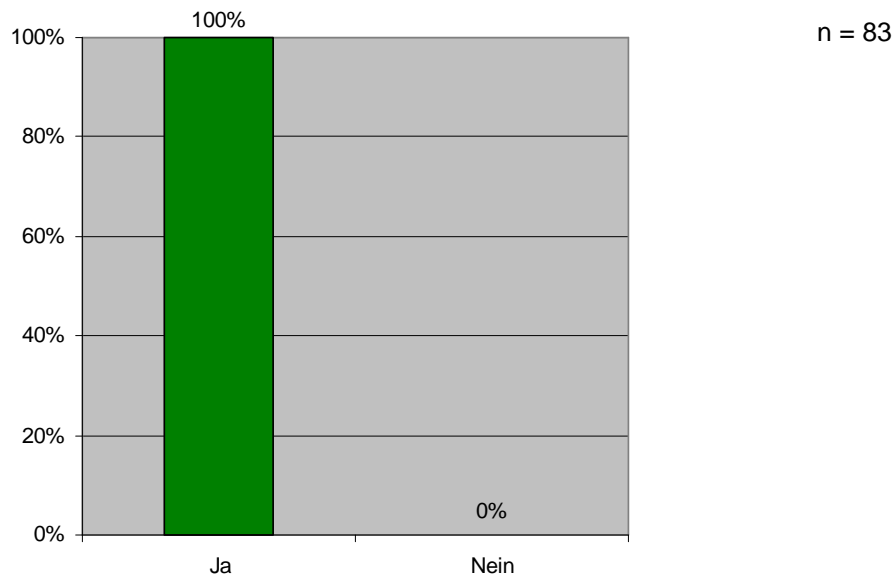
100 Prozent der MT-Kunden würden wieder mit MT-Energie bauen. Das ist das zentrale Ergebnis einer Kundenzufriedenheitsbefragung, die der Biogasanlagenhersteller MT-Energie GmbH & Co. KG im Sommer 2009 durchgeführt hat.

Die Meinungsforschung wurde in Form einer schriftlichen Befragung unter allen MT-Kunden, die bis Ende Dezember 2008 ans Netz gegangen sind, mittels eines standardisierten Fragebogens durchgeführt. Insgesamt haben 85 Anlagenbetreiber den Fragebogen ausgefüllt. Die Fragen konnten auf einer 5er-Skala von „sehr unzufrieden“ bis „sehr zufrieden“ beantwortet werden. Die Ergebnisse wurden von der Spiller, Zühlsdorf + Voss Agrifood Consulting GmbH aus Göttingen geprüft und für ordnungsgemäß befunden.

2 Kundenbindung

MT-Energie hat traditionell eine sehr starke Kundenbindung. Die Geschäftsbeziehung zu den Kunden ist vertrauensvoll. Dies zeigt sich eindrucksvoll daran, dass ausnahmslos alle Kunden wieder mit MT-Energie bauen würden. Die Kunden lobten vor allem den stabilen und funktionierenden Biogasanlagenbetrieb sowie die gute Technik. Die einfache Bedienbarkeit der Anlage sowie der gute Service, die Kompetenz und die Zuverlässigkeit von MT-Energie spielen eine weitere bedeutende Rolle. Ebenso wurden das gute Preis-Leistungsverhältnis sowie die hohe Wirtschaftlichkeit der Anlagen besonders herausgestellt.

Abbildung 1: Würden Sie wieder mit MT-Energie bauen?



Quelle: Eigene Berechnung, MT-Energie 2009

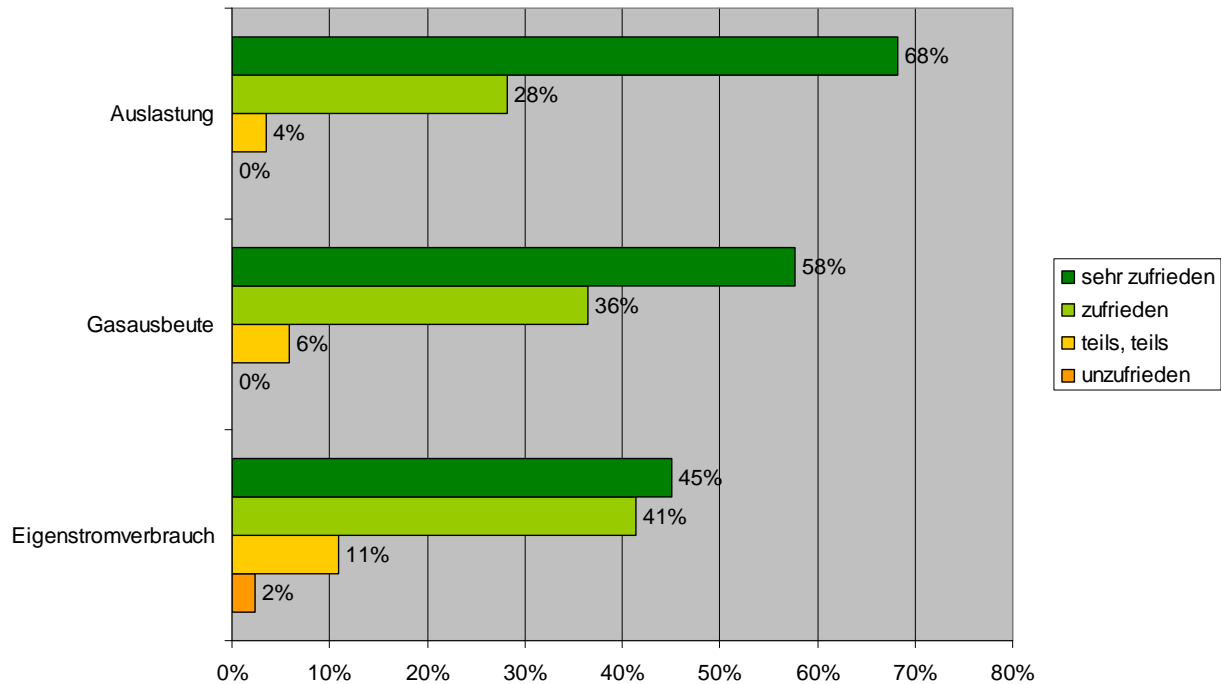
3 Bewertung der einzelnen Abteilungen

Die einzelnen Abteilungen Vertrieb, Projektleitung, Genehmigungsplanung, Bauleitung, Montage und Inbetriebnahme erhielten insgesamt gute Bewertungen. Besonders positiv werden die Montage, die Inbetriebnahme und der Vertrieb eingeschätzt. Es wird deutlich, dass die gesamte Bauphase vom Erstkontakt über die Beratung bis zum Bau und zum Start des Anlagenbetriebs reibungslos verläuft und die Kunden dies deutlich wahrnehmen.

4 Bewertung der Wirtschaftlichkeit von MT-Anlagen

Ein entscheidendes Kriterium für jeden Biogasanlagenbetreiber ist die Wirtschaftlichkeit. Die MT-Kunden sind bezüglich Auslastung, Gasausbeute und Eigenstromverbrauch ihrer Anlagen sehr zufrieden. Besonders die Auslastung erreicht Spitzenwerte. Mit 96 % sind fast alle Betreiber zufrieden oder sehr zufrieden. 94 % der Kunden sind mit der Gasausbeute und 86 % mit dem Eigenstromverbrauch zufrieden oder sehr zufrieden.

Abbildung 2: Zufriedenheit mit der Wirtschaftlichkeit der Anlage



Quelle: Eigene Berechnung, MT-Energie 2009

5 Bewertung der Komponenten von MT-Anlagen

Ein ebenfalls positives Bild zeigt sich bei der Beurteilung der Komponenten Feststoffeintrag, Rührwerkstechnik, Anlagensteuerung, Pumptechnik und Gasspeicher. Über 90 % der Kunden sind mit dem Gasspeicher sowie der Anlagensteuerung sehr zufrieden oder zufrieden. Mit der Pumptechnik sind über 80 % und mit der Rührwerkstechnik 75 % sehr zufrieden oder zufrieden. Der Feststoffeintrag MT-Fortis erreicht diese Top-Bewertungen nicht. Nur knapp 50 % der Betreiber sind mit dem System zufrieden. Einige Kunden sehen hier konkreten Verbesserungsbedarf. Dieses Ergebnis bestätigt unsere Erwartungen. Deshalb haben wir bereits frühzeitig begonnen, ein neues Feststoffeintragssystem zu entwickeln, das wir ab Herbst 2009 anbieten. Der neue MT-Alligator und der MT-Alligator plus ermöglichen nun die Zufuhr selbst schwer förderbarer Substrate in die Biogasanlage.

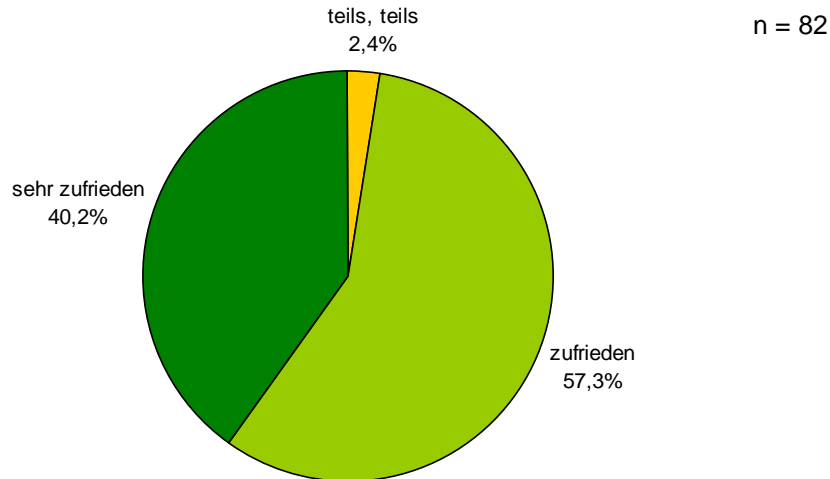
6 Bewertung der Serviceabteilungen

In den Aftersales-Servicebereichen Labor und Technischer Service ergeben sich ebenfalls sehr gute Ergebnisse. 83 % der Anlagenbetreiber sind zufrieden oder sehr zufrieden mit der prozessbiologischen Betreuung durch MT-Energie. Diese Abteilung sorgt für eine stabile Biologie in der Anlage und ist daher von besonderer Bedeutung. Um im Störfall schnell und kompetent reagieren zu können, ist ein zuverlässiger Service von besonderer Bedeutung. Knapp 90 % sind zufrieden oder sehr zufrieden mit dem technischen Service von MT-Energie im Hinblick auf Kompetenz und Schnelligkeit. Keiner der Befragten ist unzufrieden.

7 Gesamtzufriedenheit mit MT-Energie

Wie bei den sehr positiven Teilergebnissen der Befragung nicht anders zu erwarten, ist auch die Gesamtzufriedenheit der Kunden sehr hoch. 97 % der Befragten sind zufrieden, davon 40 % sehr zufrieden und 57 % zufrieden. Kein Landwirt ist unzufrieden.

Abbildung 4: Gesamtzufriedenheit mit MT-Energie




Quelle: Eigene Berechnung, MT-Energie 2009

8 Fazit

Insgesamt sind die Kunden sehr zufrieden mit den Produkten und Leistungen von MT-Energie. Wir verfügen über eine starke Kundenbindung, denn 100 % der Befragten würden wieder mit uns bauen. Dieses ist für eine langfristige und enge Geschäftsbeziehung von Vorteil. Besonders der Bereich Montage und die Serviceabteilungen Labor und Technischer Service genießen ein hohes Ansehen. Die Kunden bestätigen, dass MT-Anlagen ihrem hervorragenden Ruf gerecht werden und eine sehr hohe Wirtschaftlichkeit erreichen. Gerade dieses Kriterium ist für jeden Kunden wichtig, um eine zufriedenstellende Rendite der Anlage zu erzielen. Verbesserungsbedarf besteht teilweise bei den Komponenten, besonders beim Feststoffeintragsystem. Mit den neuen Feststoffeintragsystemen MT-Alligator und MT-Alligator plus bieten wir aber in Zukunft leistungsfähige Alternativen.

Die Spiller, Zühlsdorf + Voss Agrifood Consulting GmbH hat als Beratungs-Spinn-Off des Lehrstuhls für Agrarmarketing der Georg-August-Universität Göttingen die Vorgehensweise und die Ergebnisse der Kundenbefragung der MT-Energie GmbH & Co. KG aus dem Sommer 2009 geprüft und bestätigt hiermit deren Ordnungsmäßigkeit.


Dr. Julian Voss
Geschäftsführer

Ihre Ansprechpartnerin:

Daniela Lemke; Marketing
Tel. 0 42 81 - 98 45-236
daniela.lemke@mt-energie.com