



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

20.05.2010

Übung 05

Sandra Lau



thema der heutigen übung.

- Managementwerkzeug:
 - Netzplantechnik.
- Qualitätstechniken für den Dienstleistungsbereich (D7).



netzplantechnik.

- Funktionsweise.
- Vor- und Nachteile.
- Beispiel:
 - http://www.uni-magdeburg.de/bwl6/lehre/ss10/sec_plor/Kapitel_0-7.pdf

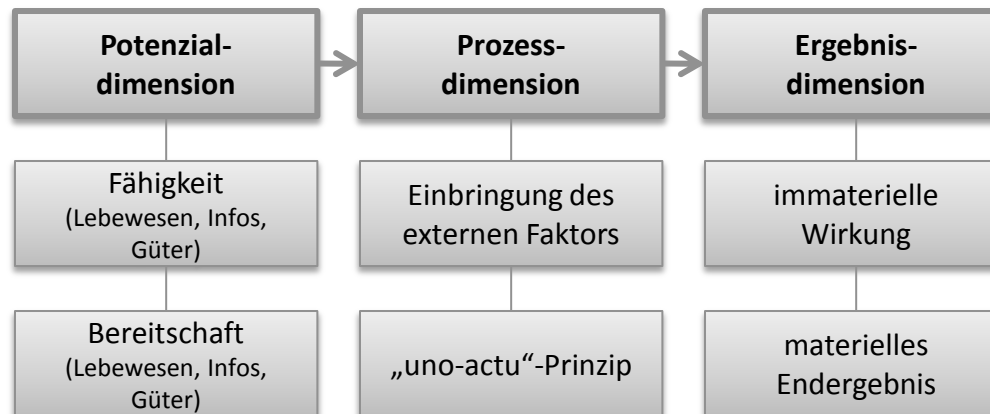


dienstleistungen.

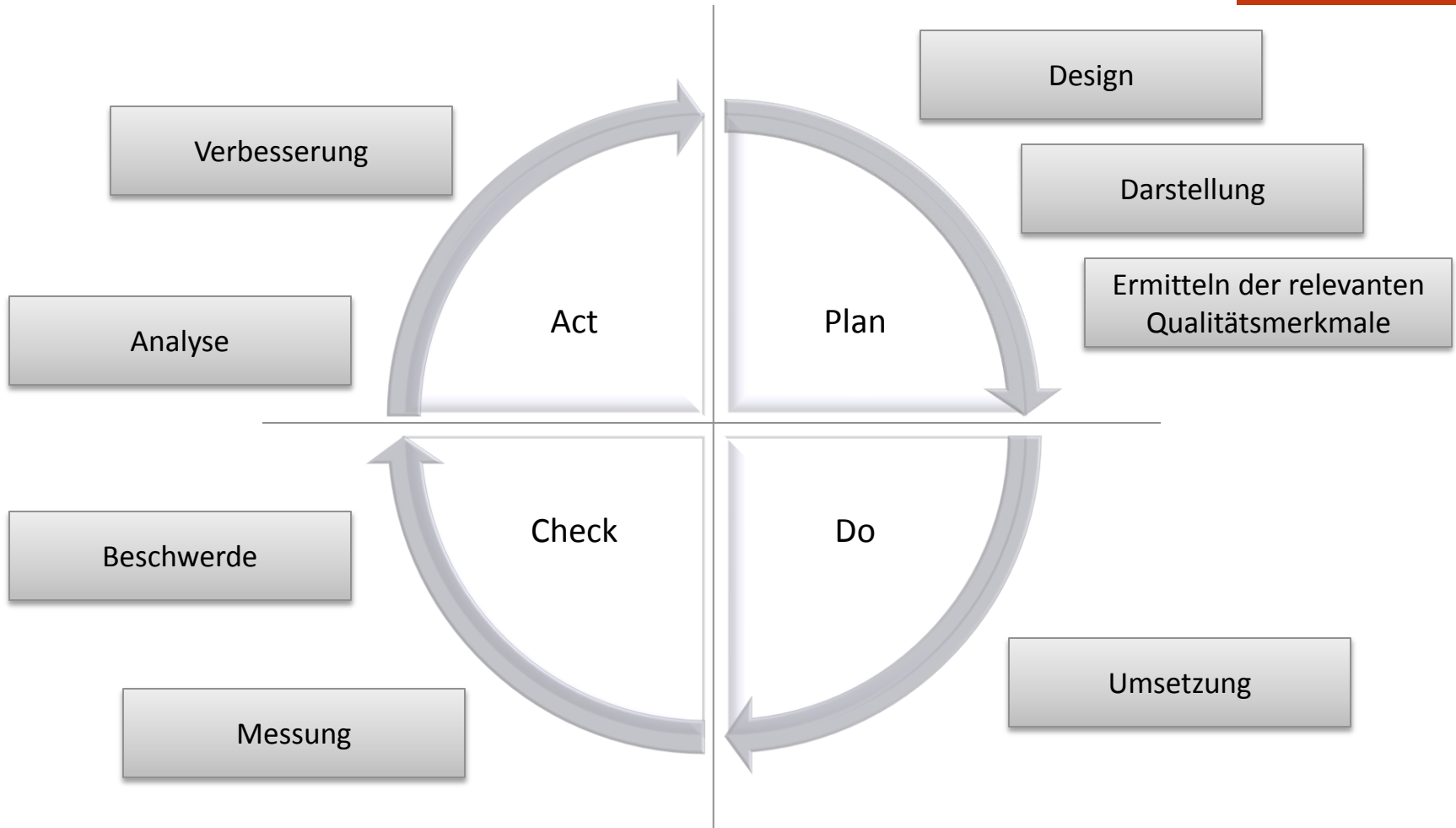
- Rückblick:

Dienstleistungen sind immaterielle Güter, die von personellen oder materiellen Leistungsträgern an externen Faktoren (Personen oder deren Verfügungsobjekten) erbracht werden.

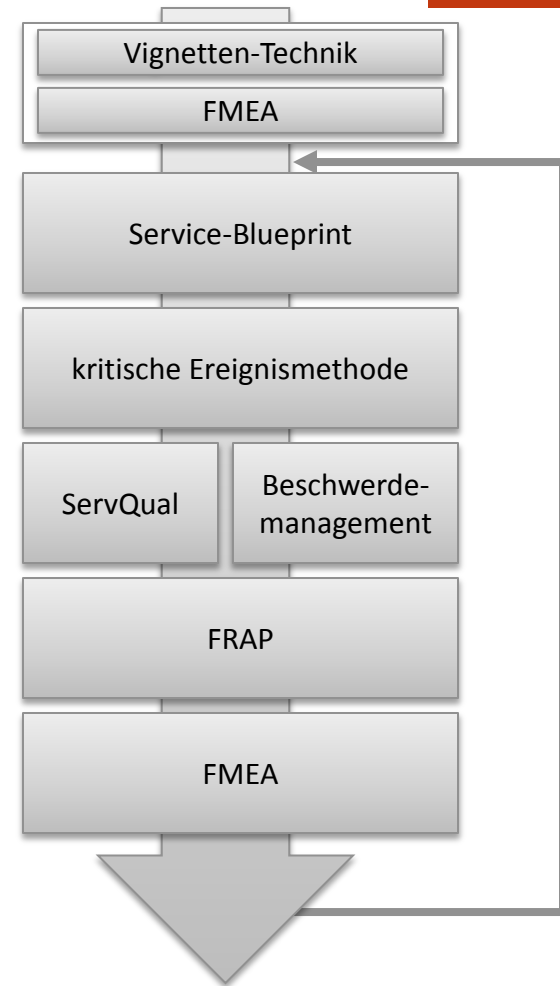
- Drei-Dimensionen-Modell:



aufgaben: dienstleistungsbereich.



aufgaben und d7-techniken.



auswahlmatrix für die qualitätstechniken.

	Design	Darstellung	Qualitätsmerkmale	Messung	Beschwerde	Analyse	Verbesserung
Vignetten-Technik	+		+	0		0	
Service-Blueprint	+	+					0
Critical Incident Technique		0	+	0	0		0
ServQual				+		0	0
Beschwerdemanagement			0	0	+	0	0
FRAP			0	+	0	+	
FMEA	+					0	+

0 gut geeignet
+ sehr gut geeignet

beispieldienstleistung.

- **Postversand (2)**
- Friseurbesuch (0)
- Pizza-Lieferservice (1)
- Auto – Werkstatt (1)

(Anzahl der Meldungen)



vignetten-technik: theorie.

- Ziel:
 - Qualitätsurteile vom Kunden auch für neuartige, noch nicht auf dem Markt befindliche Dienstleistungen einholen.
- Vorgehensweise:
 - Geistesblitz.
 - Festlegen der Zielgruppe.
 - Durchführen der Vorbefragung.
 - Ausarbeiten und Bewerten der Umfrageergebnisse und Bestimmen der kritischen Qualitätsmerkmale.
 - Ausarbeiten der Ausprägungen.
 - Durchführen der Hauptbefragung.
 - Auswerten des Paarweisen Vergleichs.



vignetten-technik: am beispiel.

- Dienstleistung: Postversand.
- Zielgruppe: Informatiker.

Qualitätsmerkmal	Ausprägung 1	Ausprägung 2
Versandart	Pro Natur	Pro Geschwindigkeit
Bezahlung / Kosten	Sammelbuchung zum Ende des Monats	Online-Überweisung
Zustellungszeitpunkt	Wunschtermin	Zu den Arbeitszeiten
Art der Paketaufgabe	Abholung beim Absender	Selbstständiges Aufgeben
Art der Zustellung	Frei Haus	24h-Abholzentrum
Benachrichtigung	keine	E-Mail und SMS
Sendungsverfolgung	keine	Online (Milestones)
Umgang mit dem Paket	Standard	Sorgsam - Ordnungsgemäß



vignetten-technik: am beispiel.

▪ Vergleich der Vignetten.

	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	Summe
V4	-							
V5		-						
V6			-					
V7				-				
V8					-			
V9						-		
V10							-	

Vignette 6:

- Lieferung Frei Haus mit Benachrichtigung über die Ankunft per SMS und/oder E-Mail
- besonders sorgsamer Umgang mit dem Paket

Vignette 9:

- Lieferung in ein 24h Abholzentrum ohne Benachrichtigung über die Ankunft
- Standardmäßiger Umgang mit dem Paket

gleiche Eigenschaften:

- umweltbewusster Versand
- Abrechnung erfolgt am Monatsende über eine Sammelbuchung
- Abholung erfolgt beim Absender
- keine Sendungsverfolgung

referenzen.

- „Qualitätstechniken für die Dienstleistung“; U. Hoeth und W. Schwarz;
Reihe: Pocket Power; Hanser-Verlag

