



wirtschaftsinformatik
managementinformationssysteme

qualitätsmanagementsysteme

27.05.2010

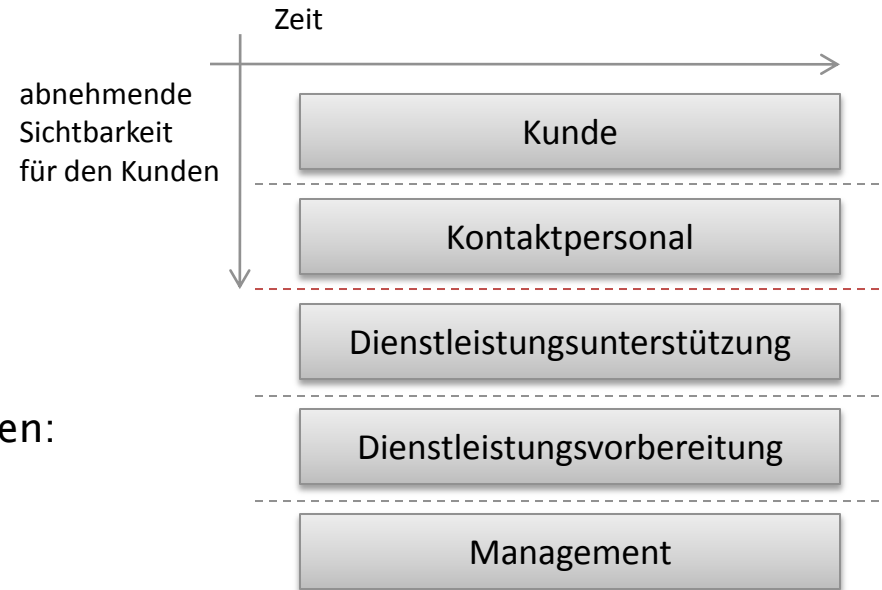
Übung 06

Sandra Lau



service-blueprinting.

- Ziel:
 - Darstellung (durch spezielle Form von Ablaufdiagramm) zukünftiger Dienstleistungen.
- Vorgehensweise:
 - Abgrenzen des Systems.
 - Aufzeichnen der Abläufe.
 - Suche nach Fehlerquellen.
 - Durchführen ergänzender Analysen:
 - Erarbeiten eines Zeitrahmens.
 - Profitabilitätsanalyse.
 - Bewegungsstudie.



schematische Übersicht der Anordnung in einem Service-Blueprinting

symbole des service-blueprintings.



Aktion des Anbieters



bestimmtes Ereignis



Entscheidung



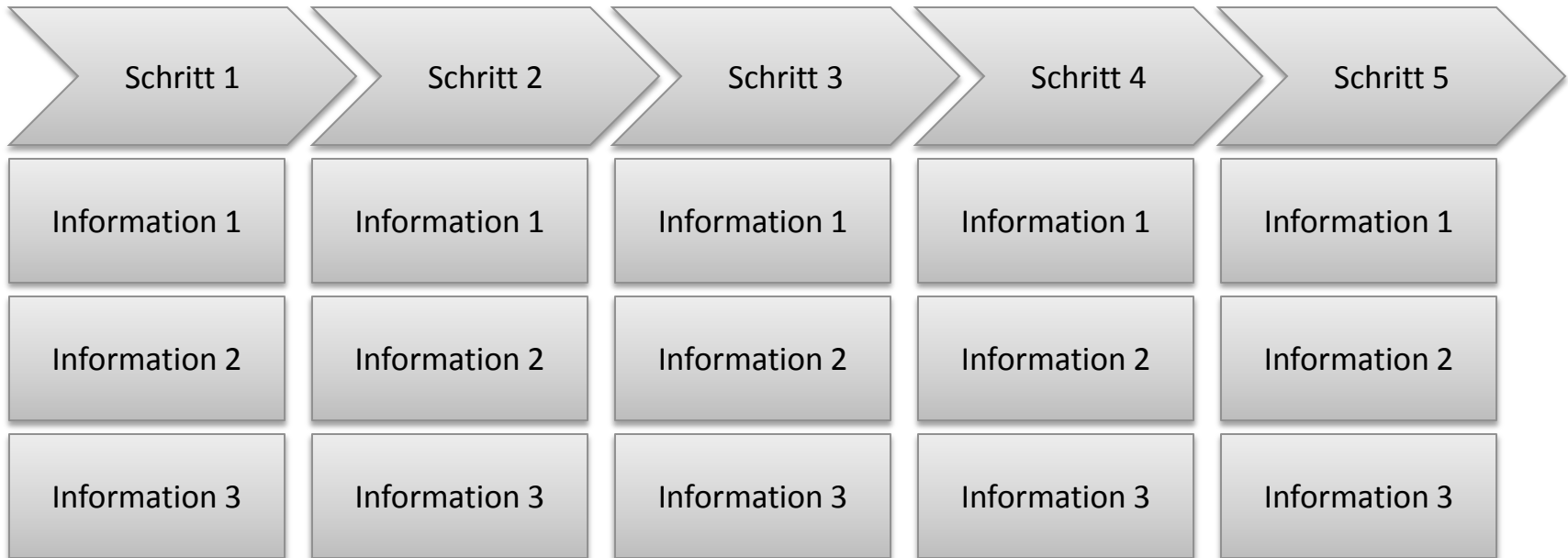
Line of visibility

sequentielle ereignismethode (sem).

- Ziel:
 - entweder erlebte Dienstleistung im nachhinein an Kontaktpunkten beurteilen,
 - oder neue/modifizierte Dienstleistung in Gedanken nachvollziehen.
 - Zu jedem Ablaufschritt positive und negative Eindrücke erfassen.
- Vorgehensweise:
 - Auswählen der zu befragenden Kunden.
 - Befragung der Kunden:
 - Befragung entlang des zeitlichen Verlaufs der Dienstleistung.
 - Interviewauswertung:
 - Verdichtung, Klassifizierung und Gewichtung der Aussagen.



beispiel der sem.



- Dienstleistungsqualität = Erfahrung – Erwartung
- Ziel:
 - Unterscheidung zwischen wichtigen und weniger wichtigen Teilaspekten mit Hilfe eines standardisierten Fragebogen.
- Vorgehensweise:
 - Befragung der Erwartungshaltung „so sollte es sein“.
 - Befragung der Erfahrung „so ist es“.
 - Auswertung der Interviews:
 - Vergleich zwischen Erwartung und Erfahrung.
 - Möglichkeit der weiterführenden Betrachtungen.



5 Dimensionen der Dienstleistungsqualität

auszug aus einem fragebogen des servqual-verfahrens.

- Materielles / Umfeld
 1. Die Betriebs-/Geschäftsausrüstung ist modern.
 2. Die Einrichtung fällt angenehm ins Auge.
 3. Die Arbeitnehmer sind adrett gekleidet.
 4. Die Broschüren und sonstigen Mitteilungen für die Kundschaft sind gut gestaltet.



beispielfrage zum thema: einfühlungsvermögen.

- Der Umgang mit dem übergebenen Paket sollte sorgsam sein.

1 2 3 4 5 6 7

- Der Umgang mit dem übergebenen Paket ist sorgsam.

1 2 3 4 5 6 7

1 – lehne ich entschieden ab

...

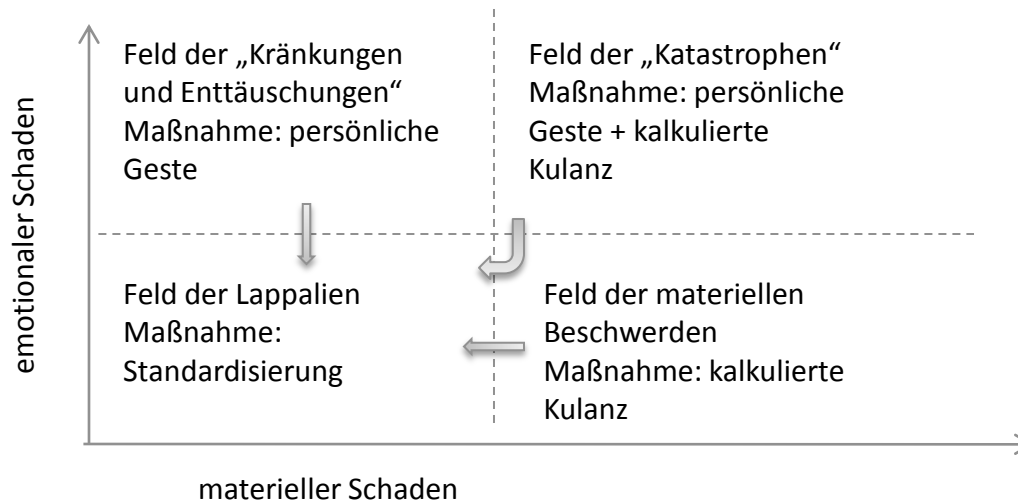
7 – stimme ich völlig zu

beschwerdemanagement.

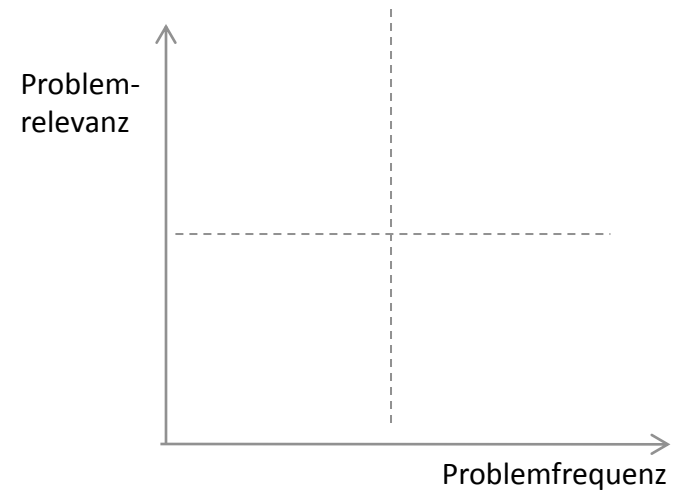
- Ziel:
 - Schlechte Erfahrung(en) der Kunden = die Chance zur Verbesserung der Dienstleistung.
- Vorgehensweise:
 - Beschwerdestimulierung.
 - Beschwerdeannahme.
 - Beschwerdebearbeitung (Reaktion und Wiedergutmachung).
 - Beschwerdeanalyse.
 - Kommunikation: Beschwerdeinformationsweitergabe.
 - Erarbeiten und Umsetzen der Lösungsansätze.



abarbeiten der Kundenbeschwerden.



- Ziel:
 - Priorisieren des Abarbeiten der Problemfelder.
 - Gegenüberstellung von Auftretenshäufigkeit und Bedeutung von Problemen.
- Vorgehensweise:
 - Erstellen einer Liste mit den wichtigsten Problemen.
 - Ausarbeiten eines Fragebogens:
 - Wurde der Kunde bereits mit dem Problem konfrontiert?
 - Wie ärgerlich empfand er die Situation?
 - Datenerhebung.
 - Ausarbeiten der Daten und Eintrag in die Portfolio-Darstellung.
 - Umsetzung.



beispielfragebogen.

	Dieses Problem hatte		Gewichtung				
	ich schon		1	2	3	4	5
■ Problem xy	nein	ja	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- 1 - Ärgert mich zwar, doch kann schon mal passieren
- 2 - Ärgert mich ziemlich, doch ein Wechsel kommt nicht in Betracht
- 3 - Ärgert mich stark, habe den Wechsel des ... erwogen
- 4 - Ärgert mich so, dass ich mit Sicherheit wechsle, wenn es nochmal passiert
- 5- Hat mich so geärgert, dass ich den anderen ... gewählt habe

- Ziel:
 - Fehlervermeidung vs. Fehlerbeseitigung.
- Vorgehensweise:
 - Stammdaten.
 - Prozessbeschreibung.
 - Mögliche Fehler, -folgen, -ursachen.
 - Auftretens Wahrscheinlichkeit.
- Bedeutung für den Kunden.
- Risiko.
- Empfohlene Abstellmaßnahmen.
- Wirkung der Abstellmaßnahmen.
- Verbesserter Zustand.

Firma	Name
Prozess	Datum

Prozess- beschrei- bung	Möglicher Fehler	Fehler- folge	Auftreten	Bedeutung	Risiko	Ursache	Maßnahme	Wirkung	Auftreten	Bedeutung	Risiko

Kopf einer Service-FMEA

referenzen.

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

