

HERZLICH WILLKOMMEN

„Systematische Verbesserung der Servicequalität“

15. Mai 2009

**Referent: Dr. Stefan Kloos
Geschäftsführer DGQ Beratung GmbH**



DGQ+
Deutsche Gesellschaft
für Qualität

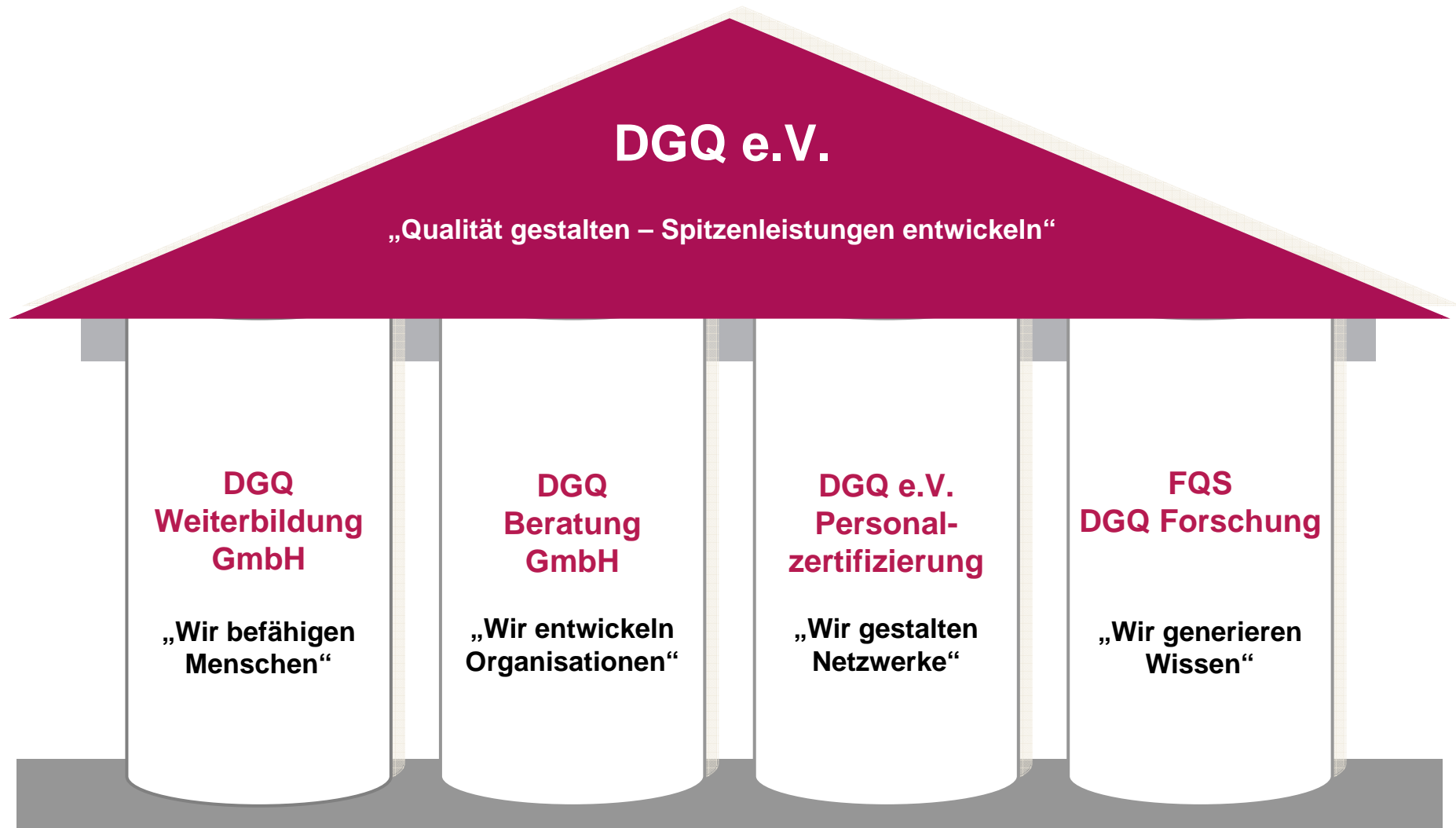
- 🔍 **Vorstellung DGQ Beratung und Referent**
- 🔍 **Was ist Servicequalität?**
- 🔍 **Unser Ansatz zur Verbesserung der Servicequalität**
- 🔍 **Fallbeispiel „Servicequalität verbessern“**
- 🔍 **Diskussion**

**Verstehen.
Verbessern.
Verantworten.**



Die DGQ stellt sich vor

DGQ+
Deutsche Gesellschaft
für Qualität



Kurzprofil

DGQ Beratung



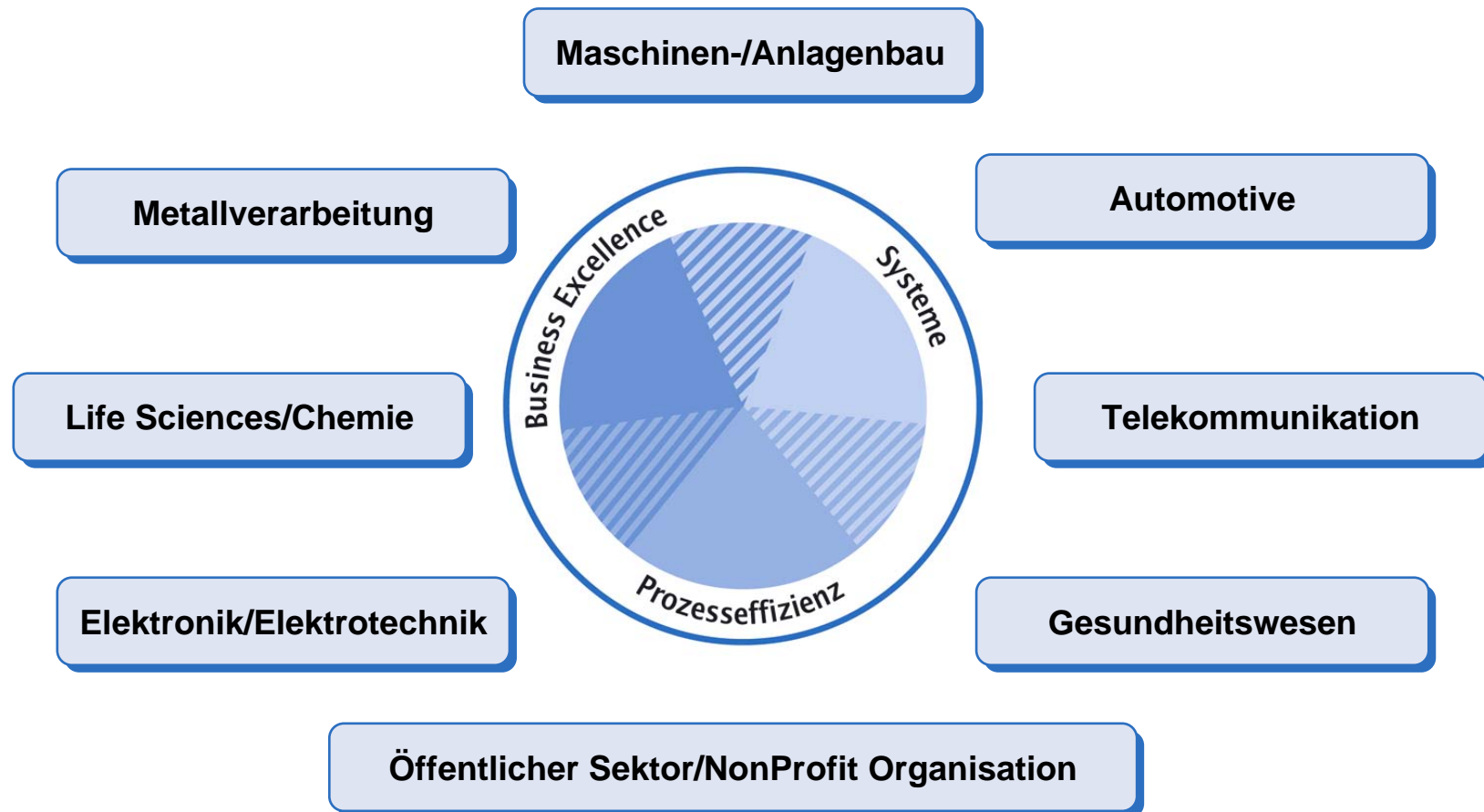
DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Wir

- 🔍 **entwickeln Organisationen und Prozesse**
- 🔍 **sind Problemlöser**
- 🔍 **verbinden Beratung und Umsetzung**
- 🔍 **verfügen über 70 DGQ-Experten für Beratungsleistungen**
- 🔍 **haben Zugriff auf das internationale Netzwerk der DGQ-Gruppe**







DGQ Beratung GmbH

Systematische Verbesserung der Servicequalität



DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität

Servicequalität hat viele Facetten

⊕ **Objektive Servicequalität**

- > vorab definierter Nutzen, Zielanforderung
- > messbares Arbeitsergebnis

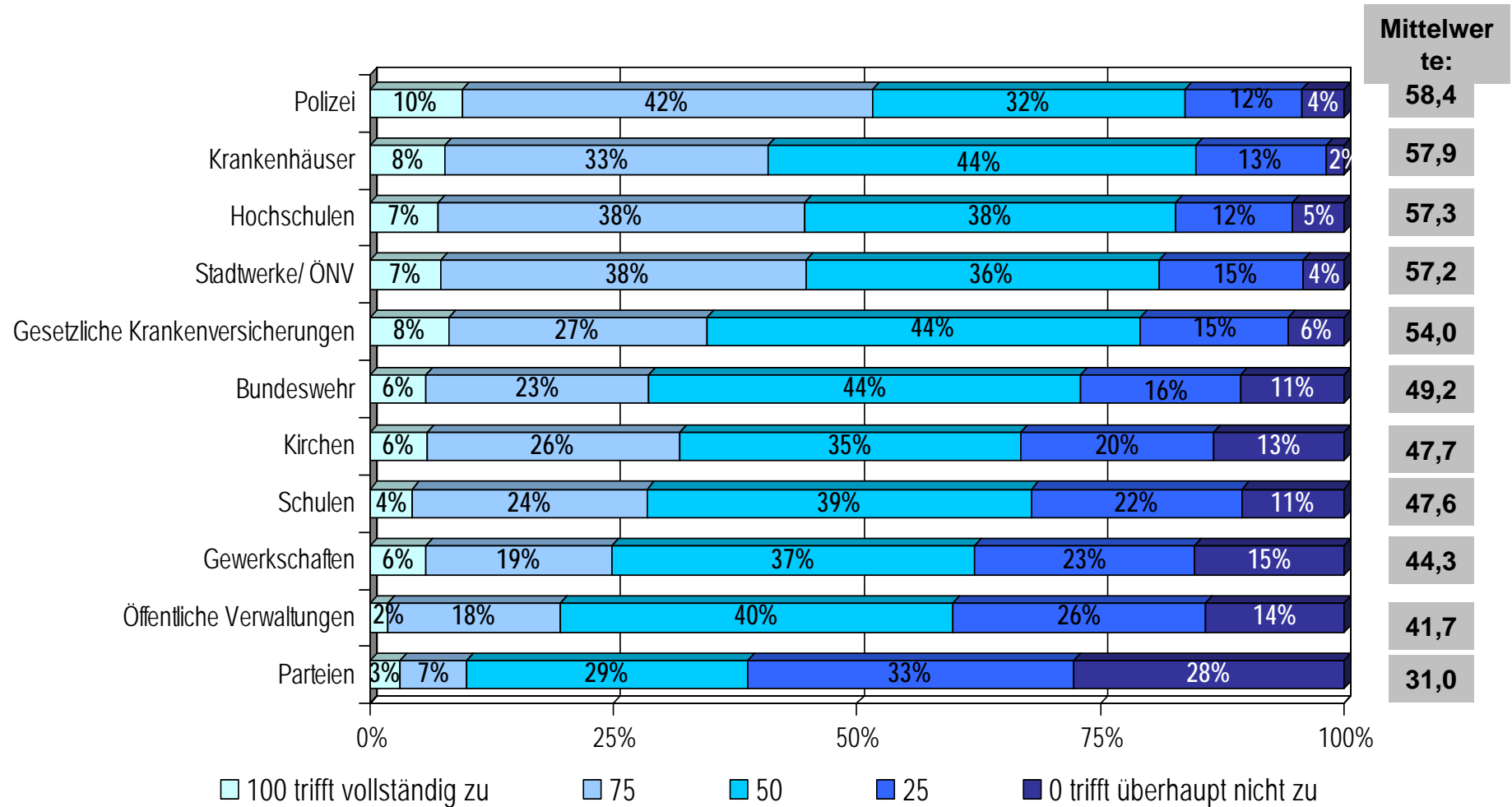
⊕ **Subjektive Servicequalität**

- > empfundene Übereinstimmung zwischen Arbeitsergebnis und Nutzen
- > „Kundenzufriedenheit“

⊕ **Servicequalität wird u.a. bestimmt durch das Wechselspiel von**

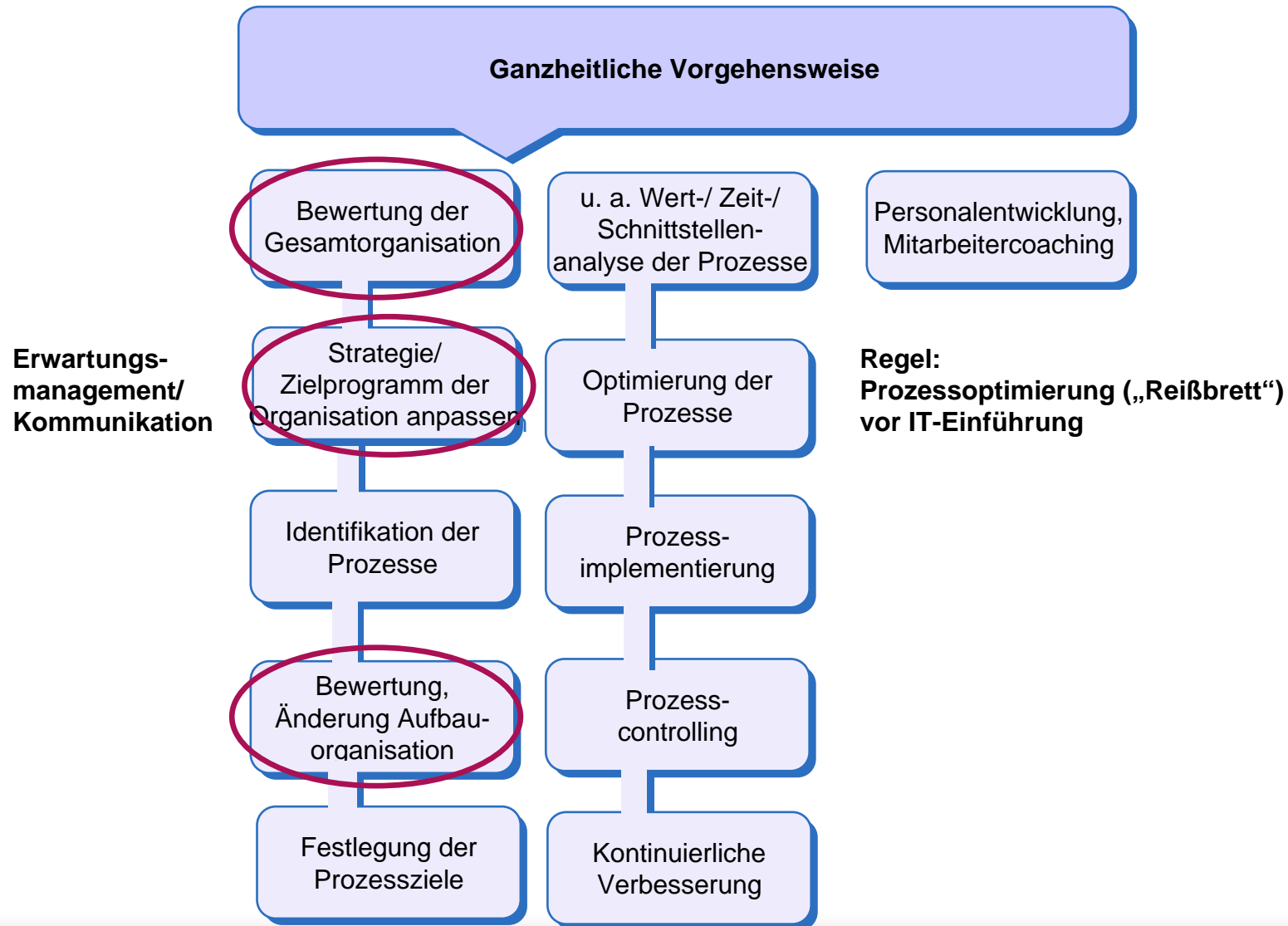
- > **Mitarbeitern**
(Fähigkeit, Kommunikation, Glaubwürdigkeit etc.)
- > **Prozess- und Ergebnisqualität**
(Fähigkeit, Schnelligkeit, Ressourcen etc.)

ÖFFENTLICHER SEKTOR: SERVICE- BZW. KUNDENORIENTIERUNG



Quelle: DGQ, ExBa 2004

GANZHEITLICHE VORGEHENSWEISE: AUCH BEI SERVICEQUALITÄT

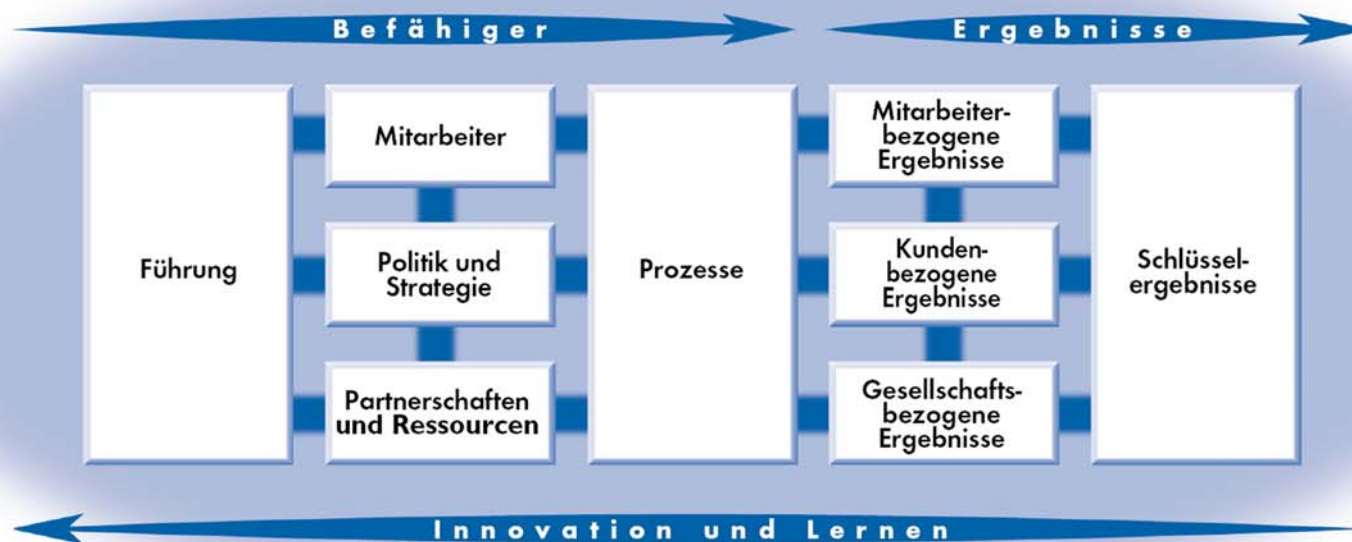


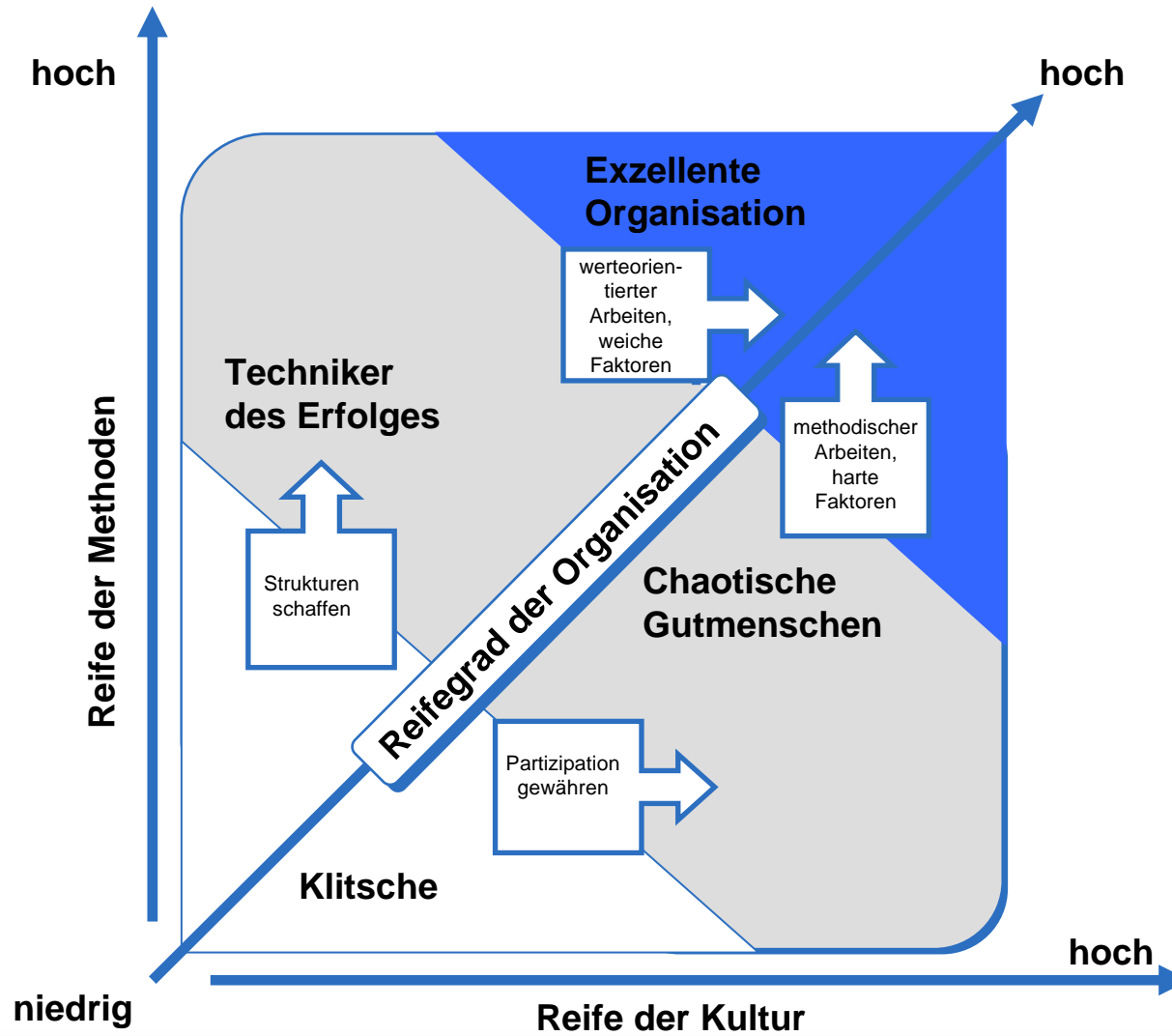
...heißt unter anderem

- 🔍 **Handlungsbedarf erkennen: Analyse**
- 🔍 **Schwerpunkte setzen: Priorisierung**
- 🔍 **Entwicklung und Verbesserung ermöglichen:
Umsetzung**

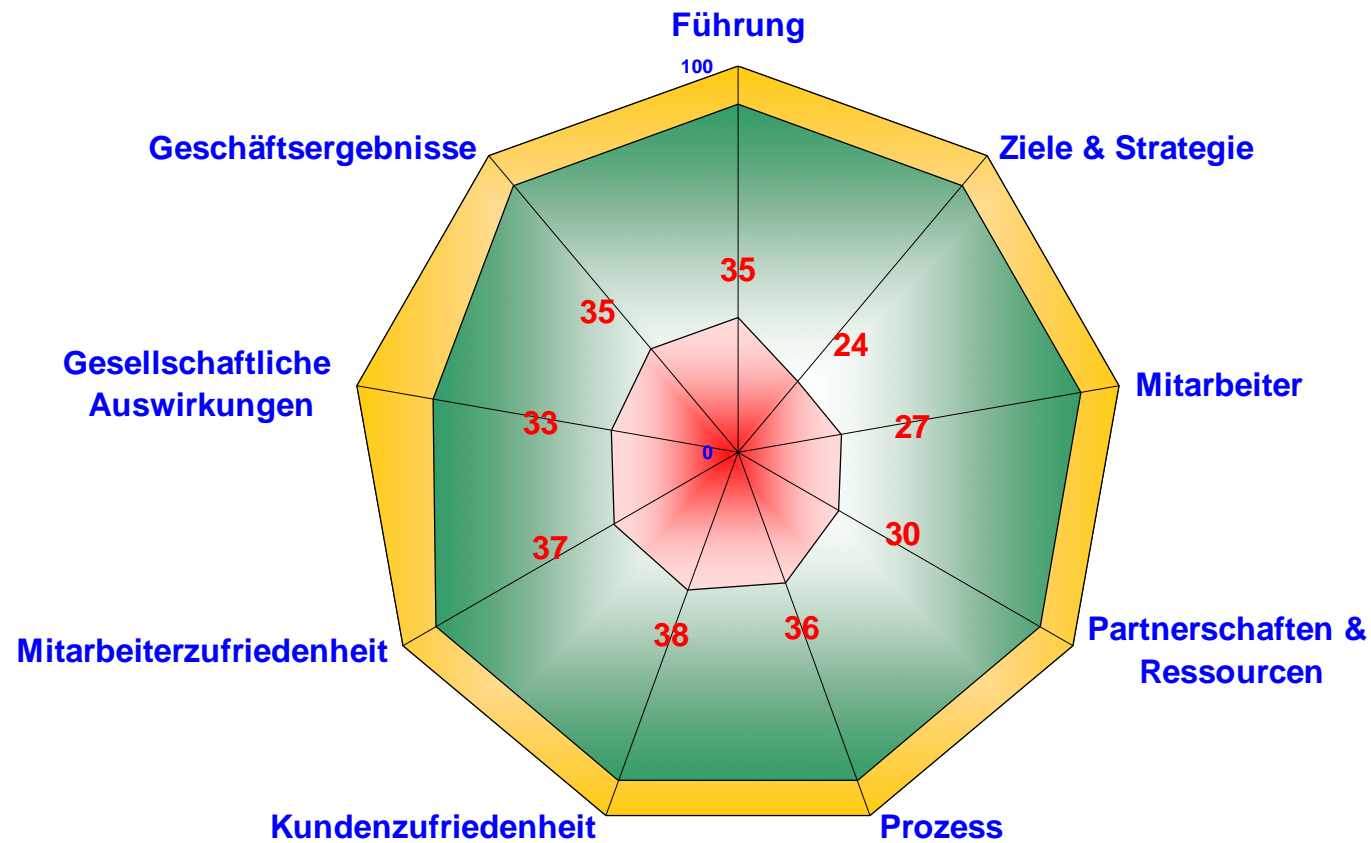
URSACHEN-WIRKUNGSZUSAMMENHÄNGE VERSTEHEN: DAS EFQM-MODELL FÜR EXCELLENCE

Die Grundkonzepte der Excellence beschreiben die Erfolgsfaktoren für Unternehmen.
Daraus leitet sich das EFQM-Modell für Excellence ab.



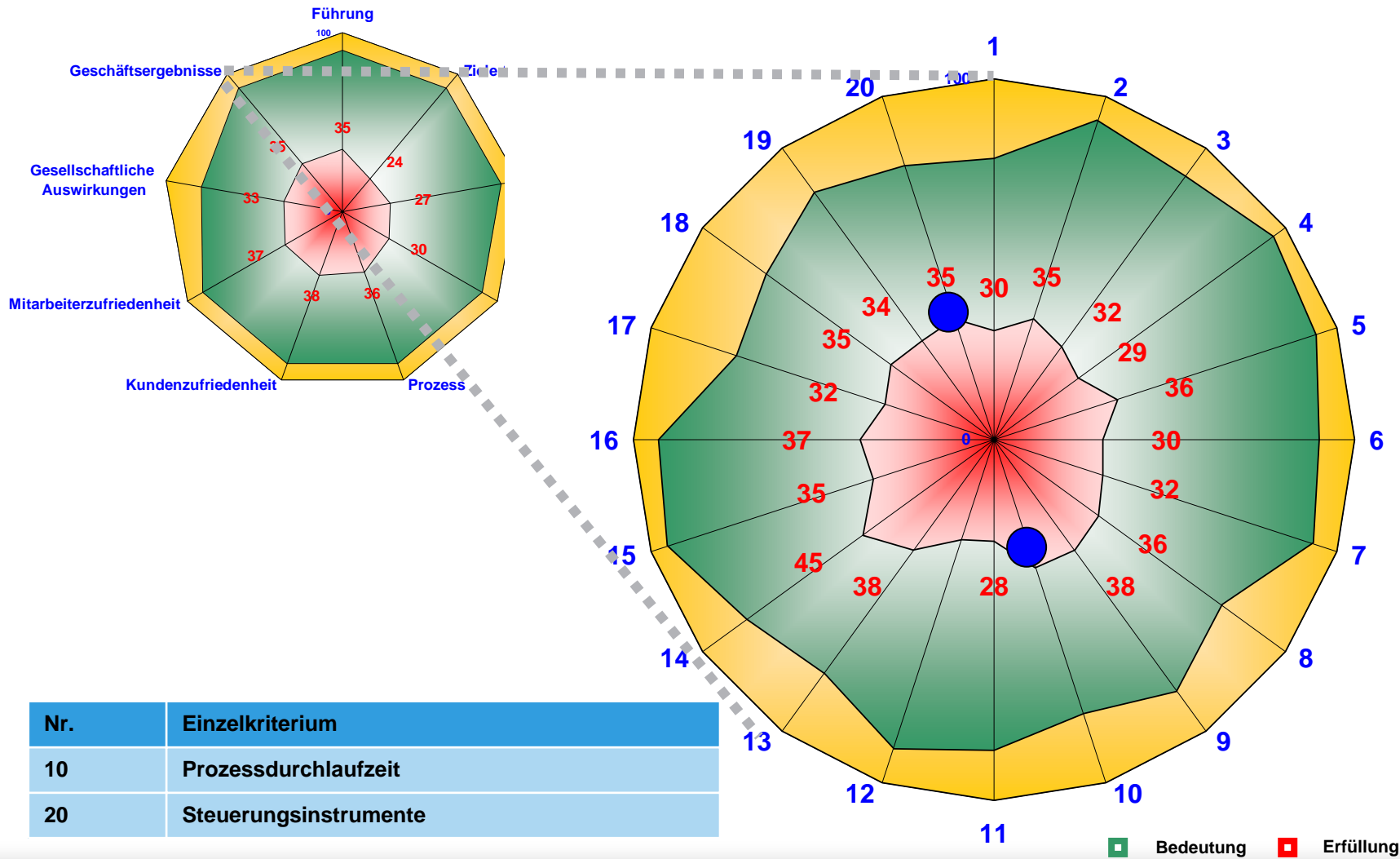


POTENZIALANALYSE DER ORGANISATIONSEINHEIT: DGQ-QUICKSCAN

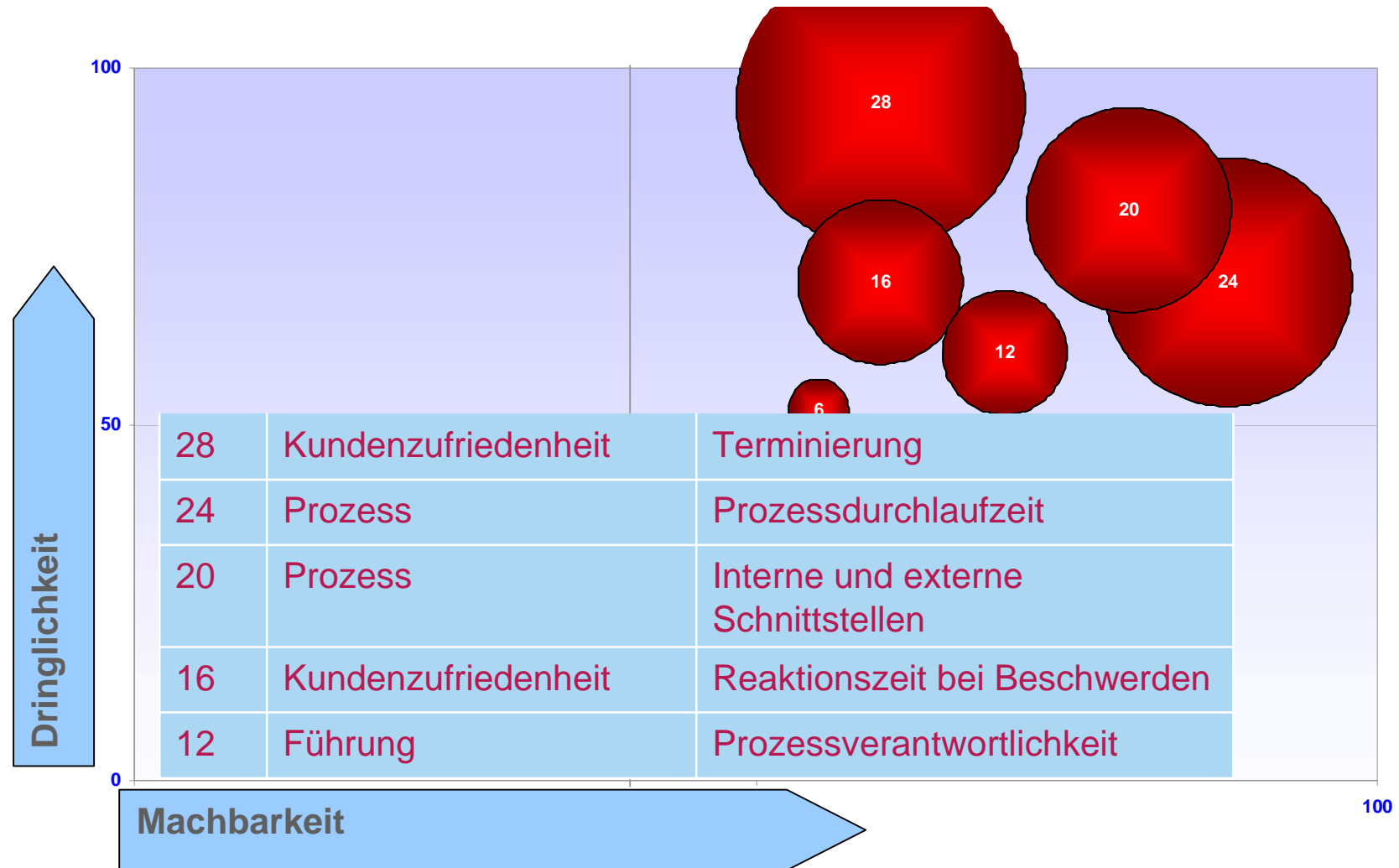


■ Bedeutung ■ Erfüllung

POTENZIALANALYSE EINZELNER KRITERIEN: DGQ-QUICKSCAN



PRIORISIERTE POTENZIALE: DGQ-QUICKSCAN



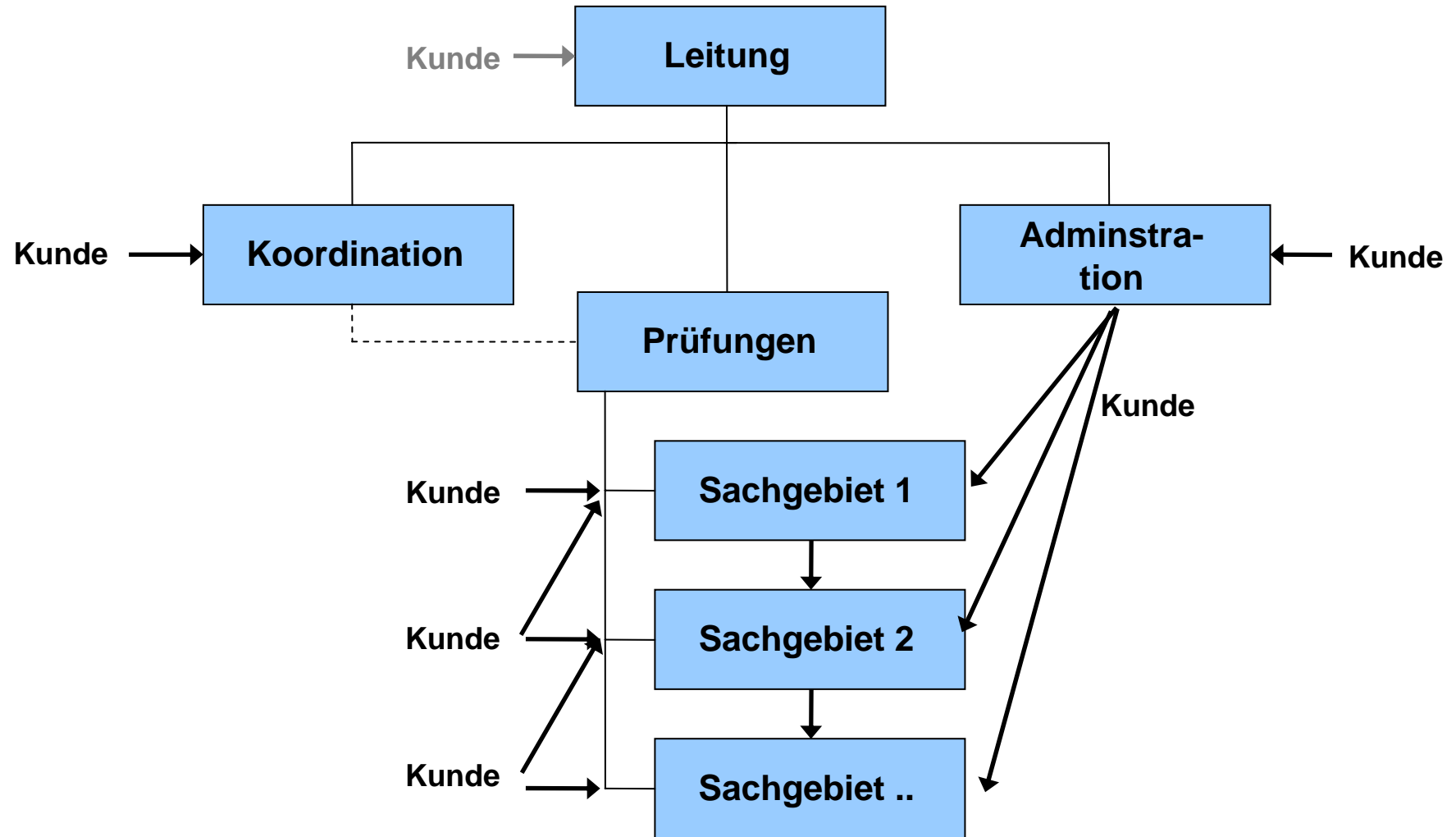
Bewertung Ist-Situation und Servicequalität:

Externe Perspektive

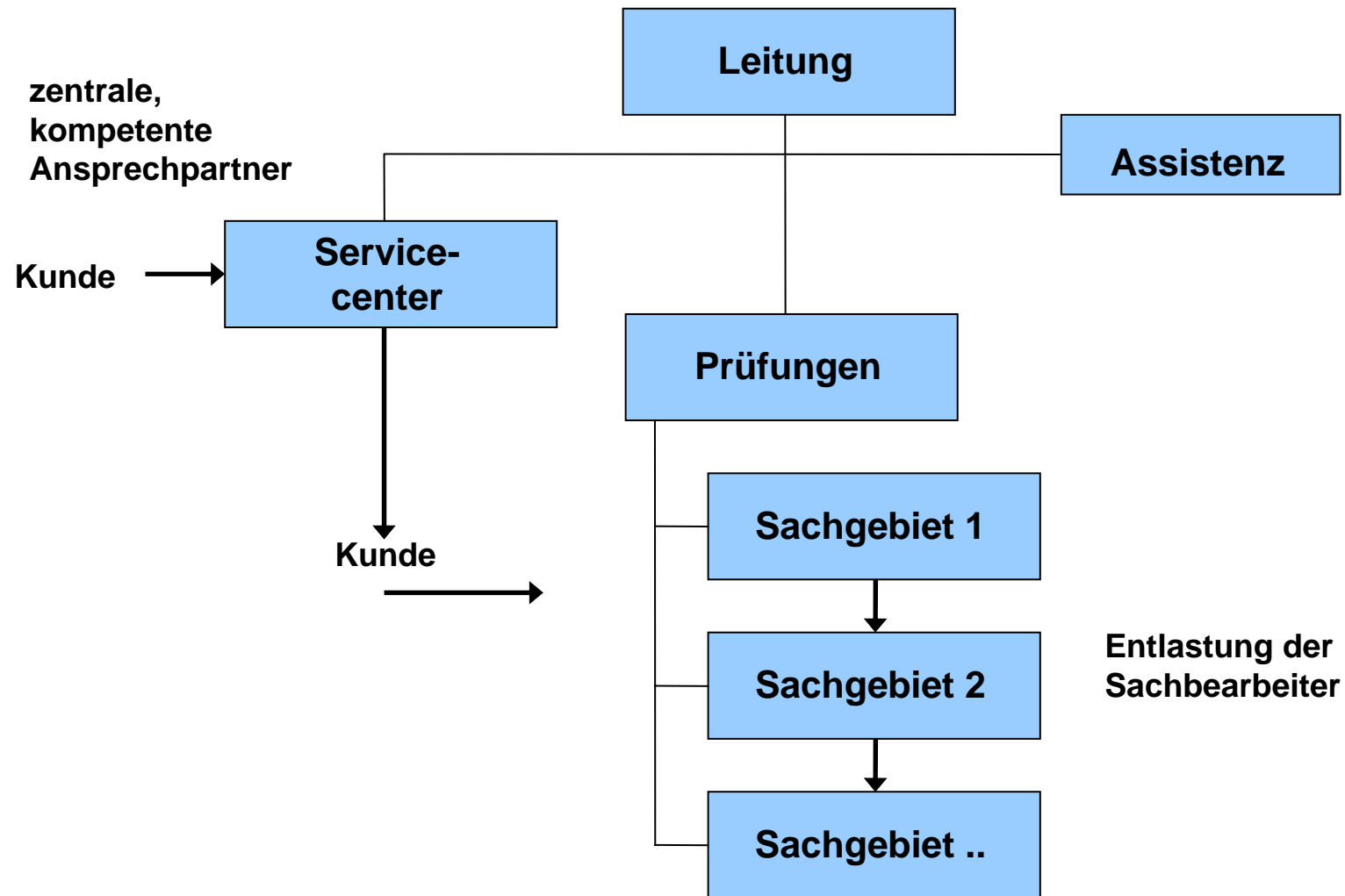
- ⊕ niedrige Termintreue
- ⊕ unzureichende Informationen Bearbeitungsstatus
- ⊕ unzufriedene Kunden
- ⊕ wechselnde Ansprechpartner

Interne Perspektive

- ⊕ lange Liegezeiten
- ⊕ geringe Durchlaufzeiten
- ⊕ hoher Auftragsrückstand
- ⊕ niedrige Mitarbeitermotivation
- ⊕ nur Koordination (Eingang, Verteilung, Ausgang)



SERVICEQUALITÄT: VERÄNDERUNG DER AUFBAUORGANISATION

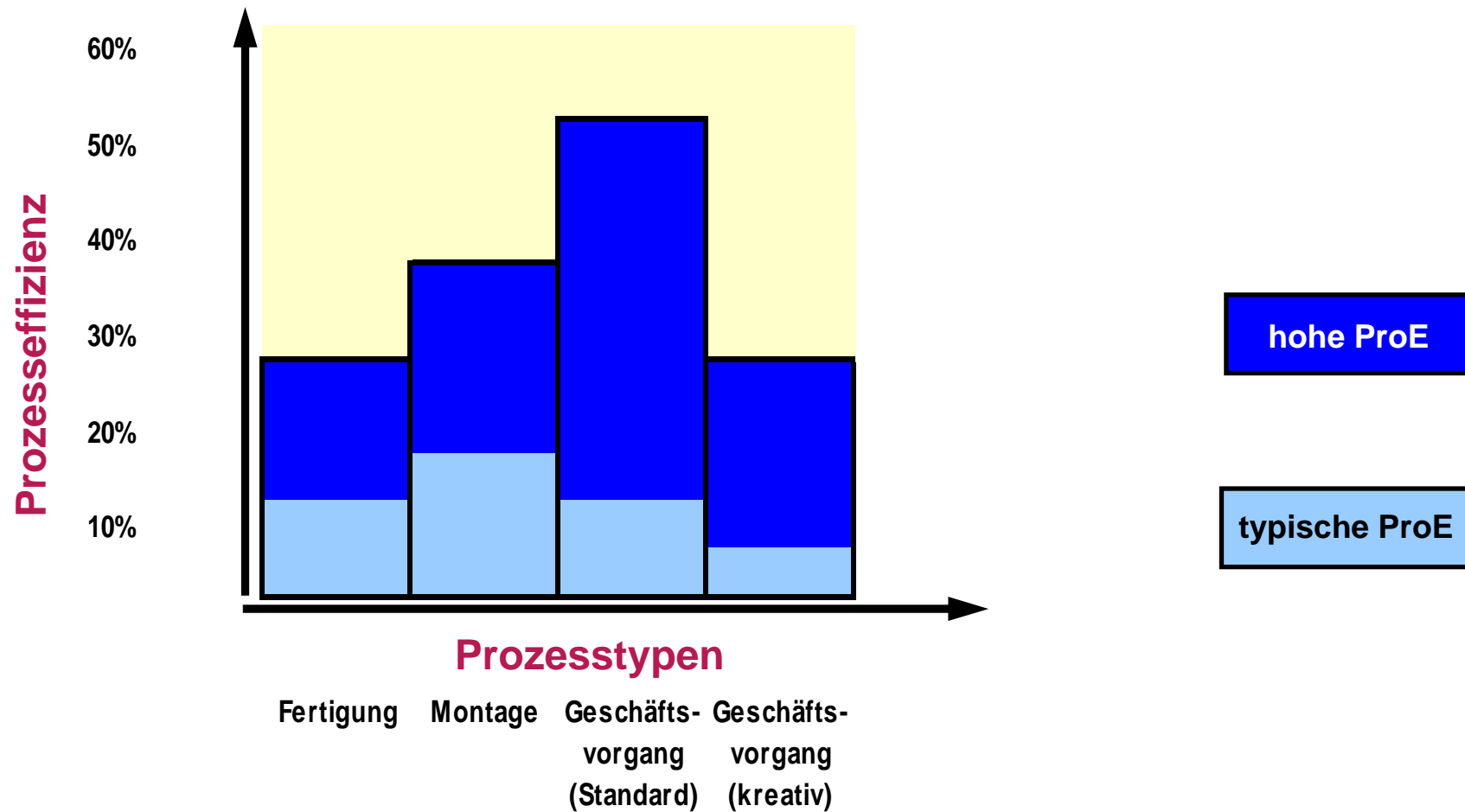


TRANSFER AUS DER INDUSTRIE (PRODUKTION): DIE 7 VERSCHWENDUNGSARTEN NACH TAIICHI OHNO

- (1) Zu langer Transport (lange Wege)**
(Beispiele: Dokumente, Kopien)
- (2) Zuviel Bestände**
(Beispiele: Büromaterial, Archive)
- (3) Unnötige Bewegung (Zeiten)**
(Beispiele: Wege, Suchen)
- (4) Zu lange Wartezeiten**
(Beispiele: Engpässe, Freigaben)
- (5) Zu hohe Überproduktion (Ressourcen)**
(Beispiele: Berichte, Informationsdschungel)
- (6) Zu hohe „Überregulierung“ - (Ressourcen, Zeiten)**
(Beispiele: Bürokratie, Normendschungel)
- (7) Zu viele Fehler, Nacharbeiten**

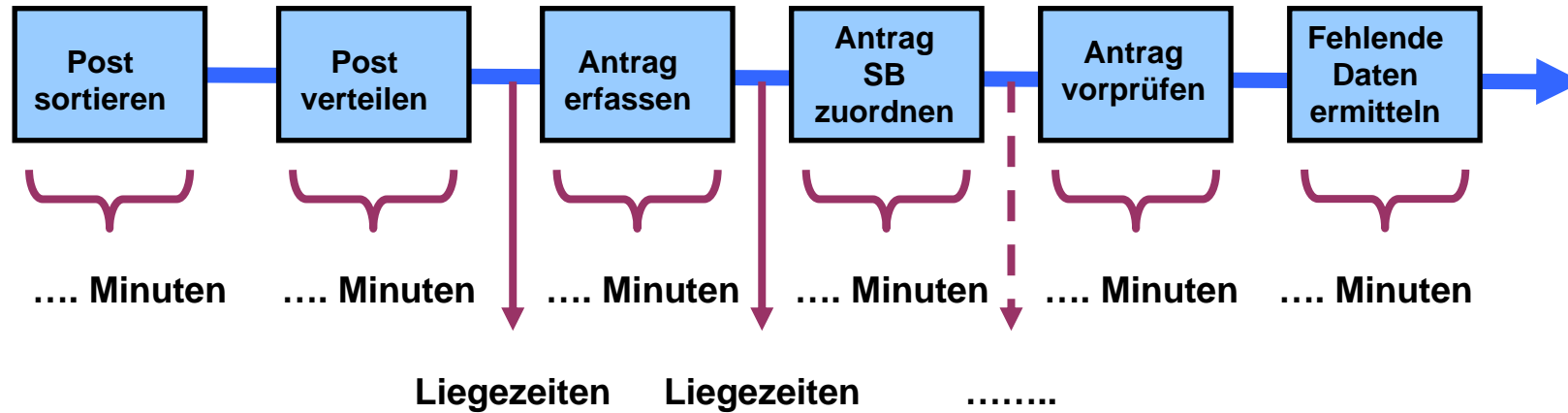
Anspruch:
Industrialisierung
administrativer Prozesse

BEISPIELPOTENZIALE PROZESSEFFIZIENZ (ProE)

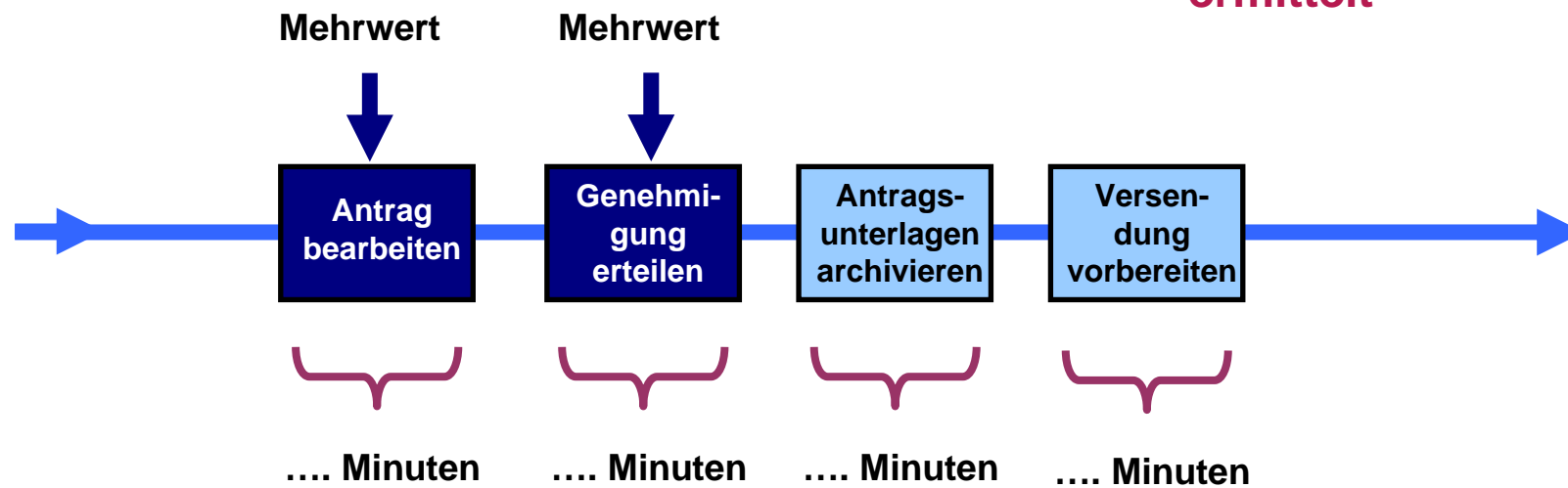


Quelle: S. Lunau (Hrsg.), Six Sigma + Lean Toolset, Springer Verlag 2005

ERMITTLUNG PROZESSEFFIZIENZ: BEISPIEL FÜR WERT- UND ZEITANALYSE



im Workshop ermittelt



FALLBEISPIEL: SERVICE-LEVEL AGREEMENTS AN SCHNITTSTELLEN

Prozess-Schnittstelle	Geforderte Leistung	Vereinbarte Ausprägung	Vereinbarung mit
Antrag annehmen Schnittstelle: Kunde	Antrag erfasst Vollständigkeit, Plausibilität prüfen Antragseingang bestätigen	1 Werktag nach Eingang	Servicecenter
Prüfungsantrag einstellen Schnittstelle: Sachbearbeiter	Vorgang in Workflow einbinden	1 Werktag nach Eingang	Servicecenter
Spezialdaten prüfen Schnittstelle: Kunde	Fehlende Spezialdaten ermitteln	2 Werktage nach Übergabe	Prüfung
Anträge bearbeiten Schnittstelle: Kunde	Antragsbewilligung/ -ablehnung erteilt	85 % der Anträge nach 5 Werktage	Prüfung

- ⊕ **Zusammenführung von Koordination und Administration - zentrale, befähigte Ansprechpartner:**

Servicecenter Arbeitsvorbereitung

- kommunikative, räumliche Schnittstellen abgebaut
- werterhaltende Tätigkeiten reduziert

- ⊕ **Qualifizierungsmaßnahmen zur Erhöhung der Servicequalität**
- ⊕ **Qualifizierungsmaßnahmen zur Reduzierung des Spezialistentums („Taylorismus“), Produktivität erhöhen, Stillstandszeiten reduzieren**
- ⊕ **Vollständigkeits-, Plausibilitätsprüfungen zeitlich vorgezogen**
- ⊕ **fachliche Hierarchiestufe abgebaut**
- ⊕ **Workflow eingeführt - auch für Kundenrückfragen, vereinfachte Kapazitätsplanung, Auftragssteuerung**
- ⊕ **Service-Level Agreements an Schnittstellen vereinbart**
- ⊕ **Commitments der Mitarbeiter**

VIELEN DANK FÜR IHRE AUFMERKSAMKEIT!



Dr. Stefan Kloos
Geschäftsführer



Kontaktdaten

Deutsche Gesellschaft für Qualität
August-Schanz-Straße 21A
60433 Frankfurt am Main
T + 49(0)69-954 24-110
F + 49(0)69-954 24-222

DGQ+

Deutsche Gesellschaft
für Qualität