

## **Abstract**

### **Analyse, Beurteilung und Verbesserung von Dienstleistungsprozessen**

#### **Kurzzusammenfassung:**

Die Masterarbeit bezieht sich auf die betriebswirtschaftliche Sichtweise eines Dienstleistungsunternehmens aus der Schweizer Baubranche. Auf Basis theoretischer Grundlagen werden Kundenbedürfnisse sowie der status quo des Unternehmens analysiert und beurteilt. Auf diesen Grundlagen werden anschliessend konkrete Handlungsempfehlungen zur Verbesserung von Prozessen hinsichtlich dienstleistungsspezifischer Implikationen des Qualitätsmanagements aufgezeigt.

<b>Verfasser:</b>	Sandro Büsser
<b>Herausgeber:</b>	Prof. Dr. Urs Bumbacher
<b>Veröffentlichung:</b>	10. Mai 2019
<b>Zitation:</b>	Büsser, 2019, Analyse, Beurteilung und Verbesserung von Dienstleistungsprozessen FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit
<b>Schlagworte:</b>	Dienstleistung, Qualitätsmanagement, Prozessmanagement, Kundenorientierung, internes Marketing.

## **Ausgangslage**

Das betrachtete Unternehmen erbringt technische, kompetenzbasierte Dienstleistungen rund um die Gebäudehülle zu Gunsten von Architekten und Bauherren. Anforderung an Dienstleistungen nehmen im Allgemeinen und im speziellen vor dem Hintergrund der Digitalisierung des Bauens, stetig zu.

## **Ziel**

Die zentrale Fragestellung der Arbeit ist wie eine höhere Kundenzufriedenheit durch Verbesserung von Dienstleistungen (product) erreicht werden kann. Dazu wird der Fokus auf Dienstleistungserstellungsprozesse (process) und Mitarbeitende (personnel) gelegt. Als Output resultieren konkrete Handlungsempfehlungen, welche unternehmensspezifisch aufgearbeitet und aufgezeigt werden.

## **Vorgehen**

Um die wesentlichsten Implikationen des Managements von Dienstleistungen aufzuzeigen, werden in einem ersten Schritt die relevanten theoretischen Grundlagen aufgearbeitet. Anschließend wird die aktuell vorherrschende Situation des Unternehmens analysiert und beurteilt. Auf Grundlage der aus der Analyse extrahierten Defizite und Potenziale, wird mit Hilfe von Modellen und Dergleichen Verbesserungsmöglichkeiten aufgezeigt und daraus stringente Handlungsempfehlungen abgeleitet.

## **Erkenntnisse**

Die wesentlichsten Defizite wurden in der fehlenden Prozess-, Qualitäts- und Kundenorientierung des Unternehmens erörtert. Daraus abgeleitete Handlungsempfehlungen betreffen die Ausrichtung auf Qualität und die Prozessgestaltung. Stichwortartige Zusammenfassung der Erkenntnisse:

### ➤ Ausrichtung auf Qualität:

#### 1. Planung und strategische Ausrichtung

- a. Festlegung der strategischen Qualitätsposition
- b. Festlegung der Qualitätsstrategie
- c. Festlegung von Unternehmensvision, -mission und Qualitätsgrundsätzen
- d. Spezifizierung von Qualitätsanforderungen
- e. Bestimmung der Qualitätsziele
- f. Berücksichtigung von Wirtschaftlichkeit und Nutzen

#### 2. Operative Umsetzung und Qualitätslenkung:

- a. Implementierung: Kombination aus struktur- und kulturorientiertem Ansatz
- b. Instrumente

- i. Qualitätsprüfung
- ii. Qualitätscontrolling
- iii. Kontinuierliche Verbesserung (KVP)

➤ Prozessgestaltung:

1. Definition angestrebter Dienstleistungsqualität
  - a. Vermitteln von Sicherheit
  - b. Ausgeprägte Fachkompetenzen
  - c. Zuverlässige, konkrete Ergebnisse (Dokumente)
2. Definition von Prozesszielen
  - a. Kundenorientierung
  - b. Erreichbarkeit
  - c. Fachkompetenz
  - d. Wissenstransfer
  - e. Überlegene Ergebnis-Qualität
3. Prozesskontrollen (Quality-Gates)
4. Prozess-Gestaltung
  - a. Prozessarchitektur auf Basis Flow-Chart, kombiniert mit Gap-Modell

➤ Ergänzende Massnahmen:

1. Management von Leistung und Kapazitäten
2. Unternehmenskommunikation
3. Ermittlung von Kundenbedürfnissen
4. Internes Marketing
5. Erfolgskontrolle

## **Literaturquellen**

Meffert, H., Bruhn, M. & Hadwich, K. (2018). Dienstleistungsmarketing.

Haller, S. (2017). Dienstleistungsmanagement.

Imgrund, F. (2017). Der kundenseitig wahrgenommene Wert der anbieter- und der kunden-gesteuerten Dienstleistungsindividualisierung.

Bruhn, M. (2016). Qualitätsmanagement für Dienstleistungen.