

Abstract

Titel:

Determinanten der Servicequalität bei internen Engineering-Dienstleistungen

Kurzzusammenfassung:

Auch bei internen Abteilungen ist es zunehmend wichtig, die Dienstleistungs- und Kundenorientierung zu verbessern. Auf Basis theoretischer Grundlagen von Dienstleistungen und deren Qualität wurde aufgearbeitet, was Dienstleistungsqualität bei internen Engineering-Dienstleistungen ausmacht. Durch Ableitung der Determinanten konnten die Dimensionen identifiziert werden, auf welche der Fokus der Abteilung gelegt werden muss. Ebenfalls wurde ein Messinstrument in Form eines Fragebogens entwickelt, welcher verifiziert wurde, um anschliessend Implikationen für interne Engineering-Dienstleistungen aufzeigen zu können. Anhand dieser Erkenntnisse wurden Handlungsempfehlungen formuliert, die auch für kleine Organisationseinheiten umsetzbar sind und sich mehrheitlich in das Tagesgeschäft integrieren lassen.

Verfasser: Manuel Sauter

Herausgeber: Benjamin von Walter

Veröffentlichung (Jahr): 08.10.2020

Zitation: Sauter, M. (2020). Determinanten der Servicequalität bei internen Engineering-Dienstleistungen. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit.

Schlagworte: Dienstleistung, Qualität, internes Marketing, Engineering, Kundenorientierung

Ausgangslage

Viele interne Abteilungen sind nicht sehr dienstleistungsorientiert, weil für sie daraus kein direkter wirtschaftlicher Vorteil resultiert. Sie sind oft für einen bestimmten Arbeitsschritt im Unternehmen zuständig und haben deshalb kein Interesse, Mehrarbeit zu leisten, um ihre «Kunden» vollumfänglich zufriedenzustellen. Es muss auf jeden Fall beim nächsten Auftrag wieder auf sie zurückgegriffen werden. Der Verfasser ist Leiter einer solchen internen Abteilung und bietet Engineering-Dienstleistungen für interne Kunden an. Als Folge von Veränderungen im Geschäftsumfeld muss sich die Abteilung jedoch mit neuen Anforderungen auseinandersetzen. Wegen des Verlusts der ihnen fest zugeteilten Arbeiten und Projekten, ist es wichtig geworden, sich so zu positionieren, dass die Abteilung unternehmensweit Aufträge und Folgeaufträge erhält. Deshalb ist eine Neuausrichtung zur dienstleistungs- und kundenorientierten Geschäftseinheit zwingend erforderlich.

In den letzten Jahrzehnten hat die Wissenschaft im Bereich Dienstleistungsmanagement mit Fokus Dienstleistungsqualität sehr viele Erkenntnisse publiziert. Die klassische Literatur und Studien zur Dienstleistungsqualität sind jedoch meist auf den B2C-Markt ausgerichtet und sehr allgemein gehalten. Interne Abteilungen, die Engineering-Dienstleistungen anbieten und über wenig Mittel verfügen, sind nach Erachten des Verfassers explizit noch nicht behandelt worden. Auch übersichtliche Anwendungsbeispiele oder Leitfäden sind für diesen Wirtschaftszweig noch nicht ausgearbeitet worden.

Ziel

Die Masterarbeit soll interne Engineering-Dienstleister dabei unterstützen, aus eigenem Antrieb dienstleistungs- und kundenorientiert zu werden, indem sie ihre Dienstleistungsqualität erhöhen, auch wenn die Unterstützung der Geschäftsleitung oder das Marketingbudget fehlen. Mit der Masterarbeit sollen folgende Fragestellungen beantwortet werden:

- Was macht Dienstleistungsqualität bei internen Engineering-Dienstleistern aus?
- Welche Handlungsempfehlungen können bezüglich Dienstleistungsqualität bei internen Engineering-Dienstleistern abgegeben werden?

Vorgehen

Zu Beginn wurden die theoretischen Grundlagen aufgearbeitet. Nach der Erläuterung der Bedeutung des Dienstleistungssektors in der Schweiz wurden die Themen Dienstleistungen, Dienstleistungsqualität und die Besonderheiten von internen Engineering-Dienstleistungen aufgenommen und die gängigsten Modelle dazu eingeführt. Im methodischen Teil sollte beantwortet und verifiziert werden, was Dienstleistungsqualität bei internen Engineering-Dienstleistungen ausmacht. Im ersten Schritt wurden geeignete Erhebungsverfahren definiert. Anschliessend wurden die Determinanten von den theoretischen Grundlagen abgeleitet. Mittels Kundenforschung wurden die Determinanten dann in einer angepassten Form der SERVQUAL-Skala verifiziert und daraus Implikationen abgeleitet. Anschliessend wurden mit den gewonnenen Erkenntnissen Handlungsempfehlungen mittels der wichtigsten Stellhebel formuliert, um die Dienstleistungsqualität bei internen Engineering-Dienstleistungen erhöhen zu können.

Erkenntnisse

Die zentrale Fragestellung «Was macht Dienstleistungsqualität bei internen Engineering-Dienstleistern aus?» konnte beantwortet werden. Die erarbeiteten Kernthemen, auf welche sich die Führungskraft konzentrieren und auf welche die Mitarbeitenden sensibilisiert werden sollten, sind: **Fachwissen**, **Zusammenarbeit**, **Zuverlässigkeit**, **Reaktionsfähigkeit** und **Kosten**. Aus den erarbeiteten Determinanten wurde ein Messinstrument in Form eines Fragebogens erstellt, um die Erwartungen und Wahrnehmungen der Kunden bezüglich der Dienstleistungsqualität von internen Engineering-Dienstleistungen zu ermitteln.

Mit den daraus abgeleiteten Implikationen konnten «Handlungsempfehlungen» erarbeitet werden, welche auch für kleine Organisationseinheiten umsetzbar sind und mehrheitlich in das Tagesgeschäft integriert werden können. Diese sind dem **Kunden** und den Stakeholdern zu vermitteln, den **Mitarbeitenden** durch fachliche und persönliche Entwicklung mitzugeben, durch **Kommunikation** zu veranschaulichen, über **Prozesse und Standards** sicherzustellen und mittels **Planung und Administration** zu organisieren.

Literaturquellen

- Lovelock, C. H. & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing*. New Jersey: World Scientific Publishing.
- Zeithaml, V. A. & Bitner, M. J. (2017). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.