

## MESSUNG DER SERVICEQUALITÄT

Die Servicequalität bleibt eine zentrale Erfolgsgrösse für Dienstleistungsunternehmen. Noch wichtiger wird sie, wenn sie direkt dem Kunden zu rapportieren ist.

**Branche:** Finanzdienstleister – Kooperation

### Problemstellung des Kunden

In einer Kooperation hatte sich der Kunde vertraglich verpflichtet, die Qualität der Zusammenarbeit auf einem gemeinsam vereinbarten Niveau zu halten. Es fehlte ihm aber noch das passende Messinstrument, um die erforderliche Kennzahl zu generieren.

### Theoretische Grundlagen

Die Dienstleistungsqualität stellt im Bankensektor einen kritischen Erfolgsfaktor dar.<sup>1</sup> In der Folge wird ein konsequentes Management der Dienstleistungsqualität erforderlich, welches sich auf drei Ebenen abspielt:

- Gewinnung und Weiterbildung von qualifizierten Mitarbeitenden
- Standardisierungen in der Ablauforganisation der Dienstleistungsprozesse
- Qualitätscontrolling

Die Beurteilung der Qualität hat dabei immer aus Kundensicht zu erfolgen.<sup>2</sup>

Vor dem skizzierten Hintergrund bestand die Aufgabe der effex ag im Aufbau eines Tools für die Messung der Servicequalität der Mitarbeitenden.

### Praktische Umsetzung

Die Entwicklung und Implementierung eines Online-Tools durch die effex ag erlaubte die unkomplizierte Messung der Servicequalität bei den Kunden. Die Kundenbefragung wurde, infolge einer Anregung der effex ag, gleichzeitig dazu genutzt, weitere strategisch relevante Informationen zu erheben. Das Zahlenmaterial wurde von der effex ag zudem genutzt, um der Führung Auswertungen zur Verfügung zu stellen, die als Grundlage für eine aktivitätsorientierte Führung dienen konnten.

<sup>1</sup> Al-Hawari, M., Hartley, N., & Ward, T. (2005). Measuring banks' automated service quality: A confirmatory factor analysis approach. *Marketing Bulletin*, 16, 1-19; Bahia, K., & Nantel, J. (2000). A reliable and valid measurement scale for the perceived service quality of banks. *International Journal of Bank Marketing*, 18, 4-91; Soteriu, A. C., Stavrinides, Y. (1997). An internal customer service quality data envelopment analysis model for bank branches. *International Journal of Operations & Production Management*, 17, 780-789.

<sup>2</sup> Haller, S. (1993). Methoden zur Beurteilung von Dienstleistungsqualität – Überblick zum State of the Art. *Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung*, 45, 19-39.

CASE STUDY  
 UNTERNEHMENSITUATION VERÄNDERN - WISSEN WAS

**Wirkung**

Die Messung der Servicequalität vermochte in folgenden Bereichen einen Nutzen zu stiften:

- Kontinuierliche, zeitnahe Messung der Servicequalität;
- Managementreporting mit zusätzlichen, strategisch relevanten Informationen;
- Detaillierte Auswertungen für einzelne Kundenberater, die in Feedbackgespräche integriert wurden (Beispiel).

**Auszug aus dem Feedbackbeispiel von Herrn XY**

