



## Dafür verwenden Sie das Tool

Dieses Tool beinhaltet die wesentlichen Schritte, die bei einer Neu- oder Weiterentwicklung von Dienstleistungen zu berücksichtigen sind. Es kann dazu verwendet werden, um die Qualität von Dienstleistungen zu verbessern.



## Das Tool

- 1 IDEEN FINDEN UND BEWERTEN**
  - Ideenfindung
  - Ideenbewertung
- 2 ANFORDERUNGEN ERHEBEN**
  - Kundenanforderungen (priorisieren)
  - Umsetzbarkeit der Kundenanforderungen prüfen
- 3 KONZEPTION DER DIENSTLEISTUNG**
  - Produktmodell, Prozessmodell, Ressourcen
  - Marketingkonzept
- 4 IMPLEMENTIERUNG DER DIENSTLEISTUNG**
  - Ressourcen beschaffen, MitarbeiterInnen qualifizieren
  - Organisatorische Regelungen, Nutzung von IT-Systemen
- 5 EINFÜHRUNG AM MARKT**
  - Testläufe (Akzeptanz, Brauchbarkeit)
  - „Roll-out“ am Markt
  - Optimieren (Feedback von KundInnen/MitarbeiterInnen)



## So wenden Sie das Tool an

- 1** Sammeln und bewerten Sie Ideen für die (Weiter-)Entwicklung der Dienstleistungen. Prüfen Sie die Ideen hinsichtlich ihrer möglichen Auswirkung auf die Leistungsqualität sowie ihrer technischen und wirtschaftlichen Machbarkeit.
- 2** Erheben Sie die Anforderungen der KundInnen und vergleichen Sie dies mit den Leistungsmöglichkeiten des Unternehmens. Auch eine Priorisierung der Kundenanforderungen ist dabei zu empfehlen.
- 3** Konkretisieren Sie das Produkt-, Prozess- sowie Ressourcenmodell für die Dienstleistung und entwickeln Sie erste Ideen für ein Marketingkonzept.
- 4** Beschaffen Sie notwendige Ressourcen (z. B. Einstellung von MitarbeiterInnen oder Anschaffung entsprechender Betriebsmittel) und überlegen Sie, welche weiteren Änderungen Sie innerhalb der Organisation durchführen müssen.
- 5** Starten Sie die Markteinführung mit Testläufen (um z. B. die Akzeptanz bei MitarbeiterInnen und KundInnen sowie die Brauchbarkeit der eingesetzten Betriebsmittel zu hinterfragen), bevor ein komplettes „Roll-out“ erfolgt. Holen Sie Feedback von KundInnen und MitarbeiterInnen ein, um die Dienstleistung weiter zu optimieren.



## Tipp

In der Praxis muss dieser Prozess nicht unbedingt genau in dieser Reihenfolge ablaufen. Oft ist hier eine gewisse Flexibilität erforderlich – beispielsweise wenn man während der Dienstleistungsimplementierung feststellt, dass sich manche Teile des Dienstleistungskonzeptes nicht so einfach umsetzen lassen. Dennoch kann eine systematische Herangehensweise an die Qualitätssteigerung von Dienstleistungen einen entscheidenden Beitrag für ein erfolgreiches qualitatives Wachstum leisten.