

## PROJEKT-BERICHT praxis academy 2009

---

**Unternehmen:**

Drillisch AG

**Projekttitle:**

Qualitätssteigerung im telefonischen und schriftlichen Kundensupport

**Teilnehmer:**

Lea Blasinger, Betriebswirtschaftslehre, Hochschule Heilbronn

**Projektbetreuer:**

Gabriele Ihsen, Leiterin Qualitätsmanagement

---

Die Drillisch AG agiert als Multi-Service-Provider und bietet ihren Kunden verschiedenste Mobilfunkdienstleistungen sowie B-to-B Software Lösungen an. Der Konzern beschäftigt ca. 376 Mitarbeiter und verzeichnete im 1. Halbjahr 2009 einen Gesamtumsatz in Höhe von 162,4 Mio. Euro.

Im Jahr 2009 wurde mit dem Aufbau eines professionellen Qualitätsmanagements eine Qualitätsoffensive gestartet.

Das diesjährige Projekt befasste sich mit dem Thema Qualität im telefonischen und schriftlichen Kundensupport, der einen wichtigen Faktor für die Kundenzufriedenheit und die Differenzierung vom Wettbewerb darstellt. Ziel war es, Qualität in diesem Bereich messbar zu machen und davon ausgehend Maßnahmen zur Qualitätssteigerung abzuleiten.

Bei dem Projekt ging Lea Blasinger, Studentin der Betriebswirtschaftslehre mit den Schwerpunkten Personal und Management, wie folgt vor:

In einem klassischen Dreiklang wurden eine Ist-Analyse und eine Soll-Analyse vorgenommen und Maßnahmen ausgearbeitet, um die Diskrepanz zu minimieren:

- Die Ist-Analyse erfolgte in enger Kooperation mit den betroffenen Bereichen des Kundensupports und anhand einer Auswertung vorhandener Kundenbefragungen.
- Durch eine Recherche in der Fachpresse konnte ein Einblick in Best Practice-Verfahren und Kundenerwartungen im Allgemeinen gewonnen werden.
- Anhand des 6-Lückenmodells von Parasuraman, Zeithaml und Berry wurde eine Schwachstellenanalyse durchgeführt.

- Auf Grundlage dieser Qualitätslücken wurden Maßnahmen zur Qualitätssteigerung abgeleitet.

Das Projekt konnte mit folgenden Ergebnissen erfolgreich abgeschlossen werden:

- Der Blick auf Best Practices und Kundenerwartungen betonte die Bedeutung eines professionellen Kundensupports, bestätigte laufende Qualitätsmaßnahmen und regte zu neuen Ansätzen an
- Diverse Qualitätslücken, unter anderem hinsichtlich der Kommunikation, dem Qualitätsbewusstsein und der Qualitätsmessung, wurden identifiziert.
- Ein Maßnahmenkatalog, der mitunter Handlungsempfehlungen bezüglich der Implementierung weiterer Qualitätsparameter, der Optimierung der Wissensdatenbank und der Einarbeitung neuer Mitarbeiter ausführt, wurde erarbeitet.