Inhalt

Einleitung	XIII
Teil I Einfaches Modell für Kennzahlen im Beschwerdemanagement	1
1 Begriffe klären und Kategorien bilden	3
1.1 Elemente des Beschwerdeprozesses	3
1.2 Beschwerden und Reklamationen	4
1.2.1 Definition Beschwerde	4
1.2.2 Definition Reklamation	6
1.3 Beschwerdekategorien: berechtigt, unberechtigt, unklar	6
1.3.1 Berechtigte Beschwerden	6
1.3.2 Unberechtigte Beschwerden	7
1.3.3 Unklare Beschwerden	8
1.4 Beschwerdearten	10
1.4.1 Mehrfachbeschwerden	10
1.4.2 Wiederholungsbeschwerden	10
1.4.3 Folgebeschwerden	10
1.4.4 Sammelbeschwerden	11
2 Grundlagen der Kennzahlenbildung	13
2.1 Erster Schritt: Festlegen der Fragestellung	13
2.2 Zweiter Schritt: Festlegen der Zählweise	15
2.3 Grundkonzepte von Kennzahlen	15
2.3.1 Absolute und relative Kennzahlen	15
2.3.2 Quote und Rate	16
2.4 Akzeptanz und Anwendung von Kennzahlen	18

3	Vereinfachte Metrik von Kennzahlen	21
3.1	Einfache Kennzahl für die Produkt-/Prozessqualität ..	21
3.1.1	Zählweise	22
3.1.2	Berechnung	22
3.2	Einfache Kennzahl für die Reklamationskosten	24
3.2.1	Zählweise	24
3.2.2	Berechnung	25
3.3	Einfache Kennzahl für die Kundenzufriedenheit	25
3.3.1	Zählweise	26
3.3.2	Berechnung	26
Teil II Komplexes, praxisgeeignetes Modell für Kennzahlen im Beschwerdemanagement		29
4	Kennzahlenbildung in der Praxis	31
4.1	Erfassungsebenen: Welche Beschwerden werden erfasst?	32
4.1.1	Das Konzept der Erfassungsebenen	32
4.1.1.1	Ebene I: Reklamation	33
4.1.1.2	Ebene II: Angebotsbezogene Beschwerde	33
4.1.1.3	Ebene III: Kundenbeschwerde	35
4.1.1.4	Ebene IV: Unternehmensgerichtete Beschwerde	36
4.1.2	Kennzahlen bei unterschiedlichen Erfassungsebenen	37
4.2	Gezählte Einheit: Wie werden Beschwerden gezählt? ..	40
4.2.1	Definition der gezählten Einheit	40
4.2.2	Gezählte Einheit bei Dienstleistungen	41
4.2.3	Gezählte Einheit bei Produkten	43
4.2.4	Besonderheiten bei der Zählweise von Beschwerden	46

5	Komplexe Metrik von Kennzahlen	49
5.1	Kennzahl für die Produkt-/Prozessqualität	49
5.1.1	Erfassungsebenen	49
5.1.1.1	Ebene I - Reklamationen	49
5.1.1.2	Ebenen II, III und IV	50
5.1.2	Nutzung und Aussagekraft dieser Kennzahl ...	50
5.1.3	Unsicherheiten und Besonderheiten im Zusammenhang mit dieser Kennzahl	51
5.2	Kennzahl für die Beschwerdekosten	52
5.2.1	Erfassungsebenen	52
5.2.1.1	Ebene I - Reklamationen	52
5.2.1.2	Ebenen II und III - angebotsbezogene Beschwerden und Kunden- beschwerden	52
5.2.1.3	Ebene IV - unternehmensgerichtete Beschwerden	52
5.2.2	Nutzung und Aussagekraft dieser Kennzahl ...	53
5.2.3	Unsicherheiten und Besonderheiten im Zusammenhang mit dieser Kennzahl	54
5.3	Kennzahl für die Kundenzufriedenheit	55
5.3.1	Erfassungsebenen	55
5.3.1.1	Ebene I - Reklamationen	55
5.3.1.2	Ebene II - angebotsbezogene Beschwerden	56
5.3.1.3	Ebene III - Kundenbeschwerden	56
5.3.1.4	Ebene IV - unternehmensgerichtete Beschwerden	56
5.3.2	Nutzung und Aussagekraft dieser Kennzahl ...	56
5.3.3	Unsicherheiten und Besonderheiten im Zusammenhang mit dieser Kennzahl	57
5.3.4	Dauer der Beschwerdebeantwortung und deren Einfluss auf die Kundenzufriedenheit	58

6	Kennzahlen vergleichen	61
6.1	Industrie oder Dienstleistung	61
6.1.1	Unterschiede zwischen den Bereichen	61
6.1.2	Produkt- und Dienstleistungsanteile trennen ..	63
6.2	Geschäftsmodell berücksichtigen	65
6.2.1	Unterschiede in den Geschäftsmodellen	66
6.2.2	Auswirkung des Geschäftsmodells auf die Vergleichbarkeit	68
6.2.2.1	Kennzahl Produkt-/Prozessqualität ...	69
6.2.2.2	Kennzahl Beschwerdekosten	69
6.2.2.3	Kennzahl Kundenzufriedenheit	70
6.3	Einfluss der Dunkelziffer auf die Vergleichbarkeit	72
7	Schlussbetrachtung und Anwendungsmöglichkeiten	77
7.1	Rückblick	77
7.2	Ausblick	79
7.2.1	Eigene Fragestellung oder Vergleichbarkeit	79
7.2.2	User Acceptance Test (UAT) zur Vermeidung von Unschärfe	81
7.2.3	Verbesserungspotenzial	82
7.3	Anwendungsmöglichkeiten	82
	Literatur	83