

Das Qualitätsmanagement der SSB

Warum QM bei der SSB?

- QM als entscheidender Wettbewerbsfaktor

- Qualität sichern oder kundengerichtete Innovationen realisieren

Kundenorientierung ...

- „... ist ... der Versuch einer Organisation, die Erwartungen zu erfüllen, die Gefühle zu befriedigen und die Ziele zu erreichen, die Kunden bzgl. des Produktes und der Verkaufsinteraktion mitbringen ...“ (Witte).
- „... zielt darauf ab, nicht die maximal mögliche Leistung zu generieren, sondern exakt die Leistung zu erbringen, die der Kunden verlangt“ (Keuper).
- „... ist Basis des Qualitätsmanagements ...“ (QM-Lexikon).

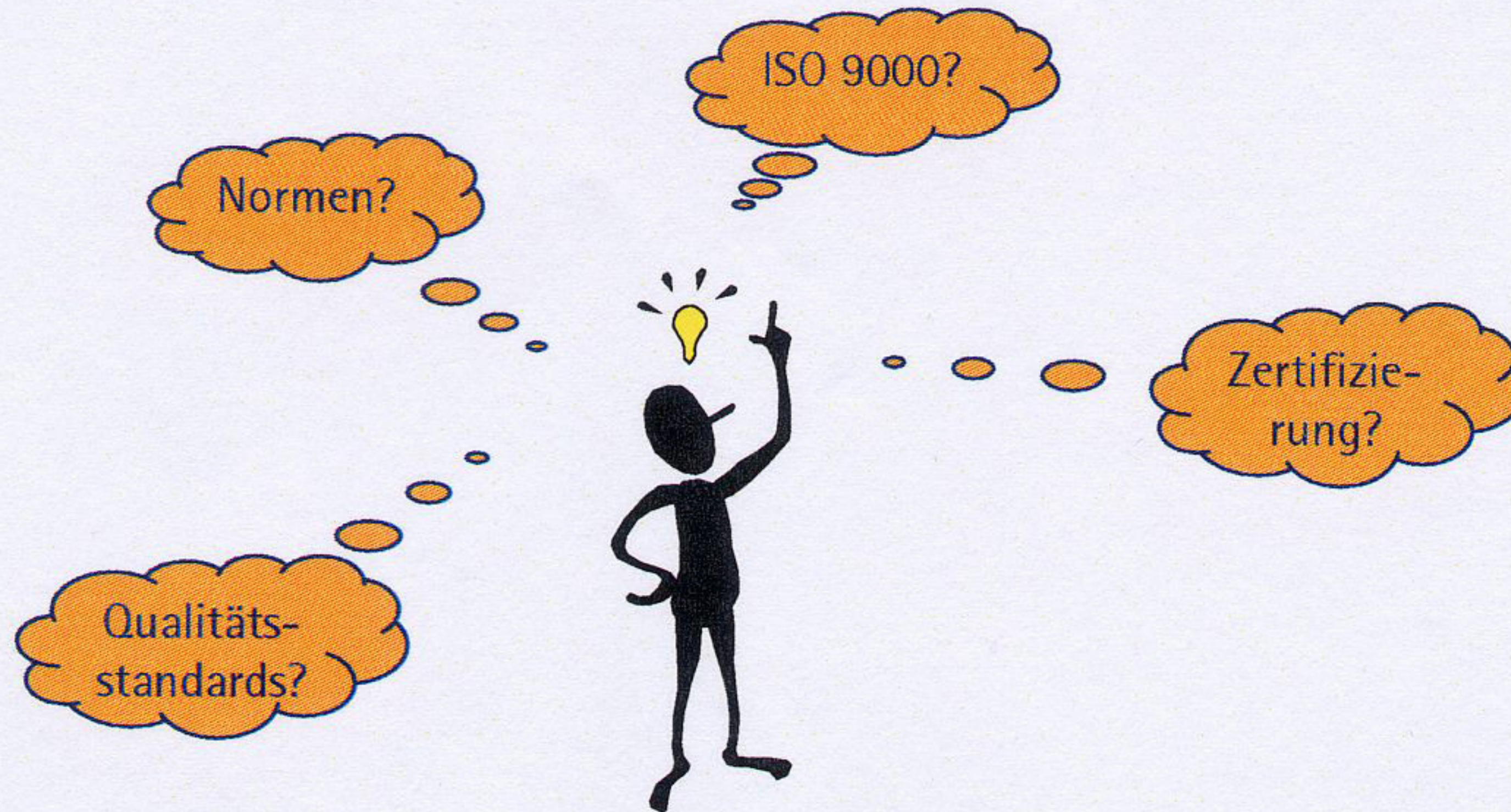
- Synonym zu Güte, bzw. Beschaffenheit (Brockhaus)
- Neutraler Begriff, oft aber Synonym für Hochwertigkeit
- Theorie (Meffert/Bruhn): Unterscheidung zwischen
 - produktbezogener Qualität:
Q. der Produkte wird definiert über Vergleich der Produkteigenschaften
 - mit den eigenen vorgegebenen Standards sowie
 - mit denen der Produkte der Konkurrenz-> objektiv messbare Kriterien
 - kundenbezogener Qualität:
Q. wird definiert über das Empfinden der Produkteigenschaften durch die Kunden

- Praxis:

Q. eines Produktes oder einer Dienstleistung wird gesamtheitlich beurteilt und hängt dabei sehr stark ab von

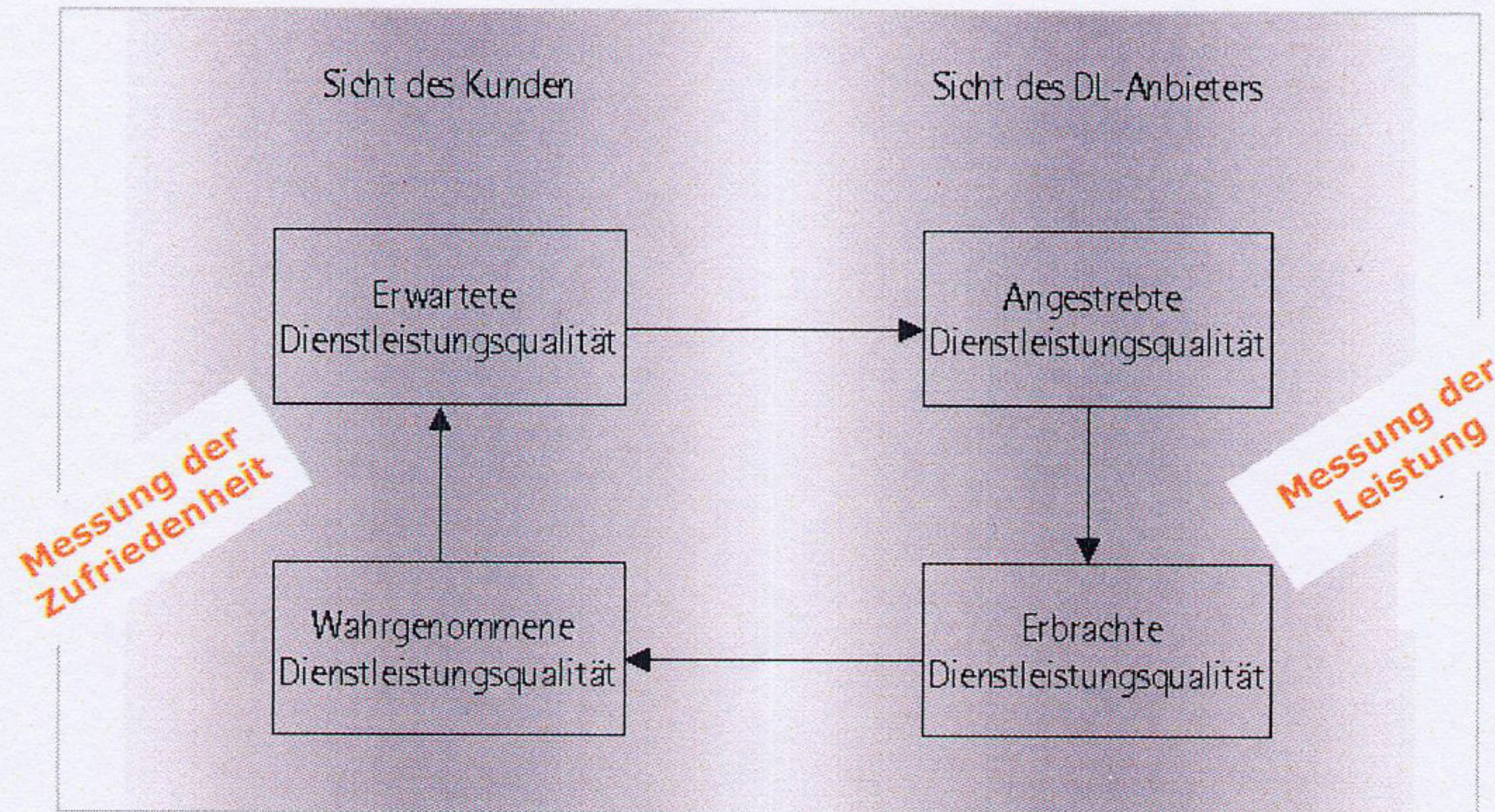
- den subjektiven Bewertungskriterien und
- den Erwartungen (beeinflusst durch Faktoren wie Grundeinstellung des Kunden, gemachter Erfahrungen oder auch der Produktwerbung)

Was ist Qualitätsmanagement?



■ Orientierung an der DIN 13816 (1)

Regelkreis-Modell Dienstleistungsqualität



■ Orientierung an der DIN 13816 (2)

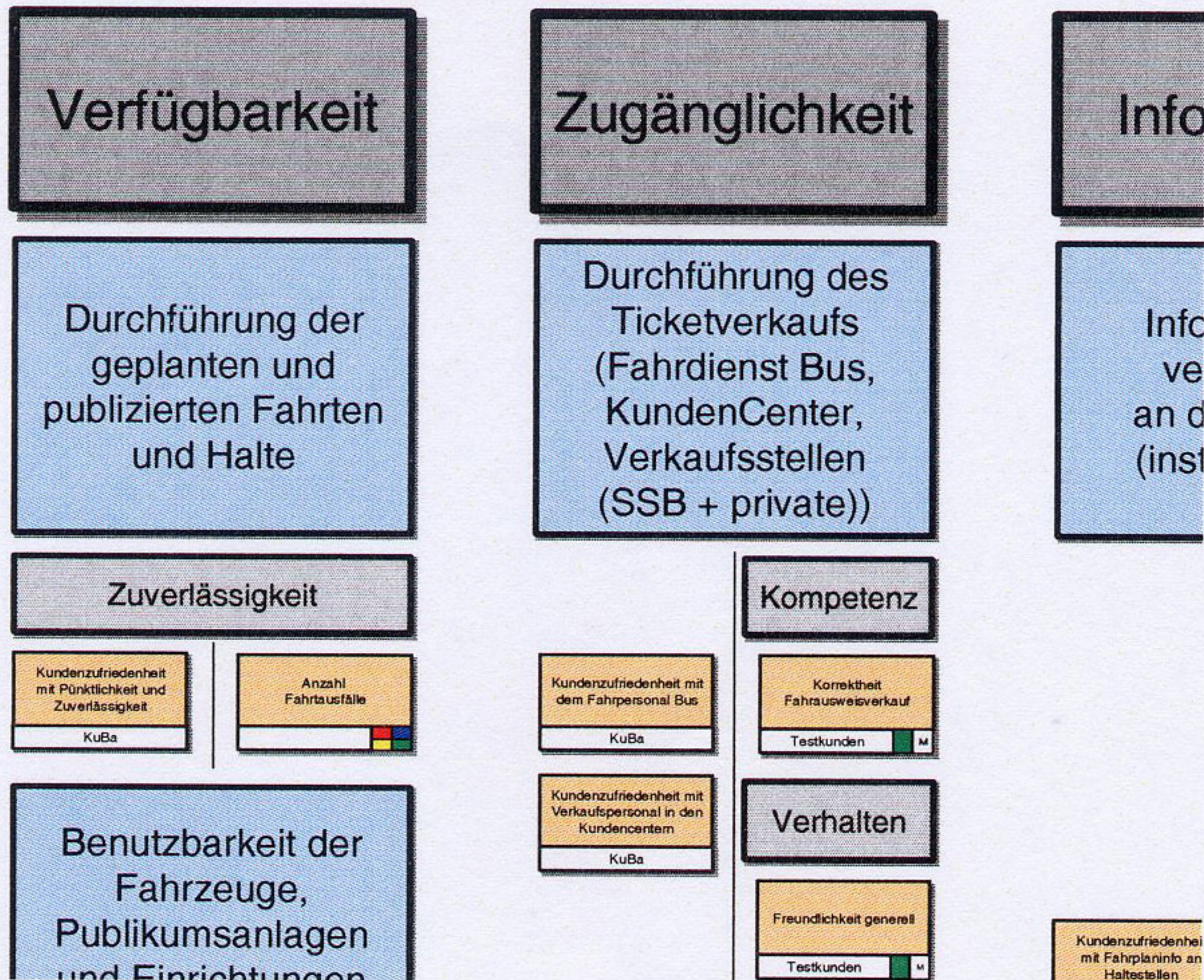
➤ Kategorien:

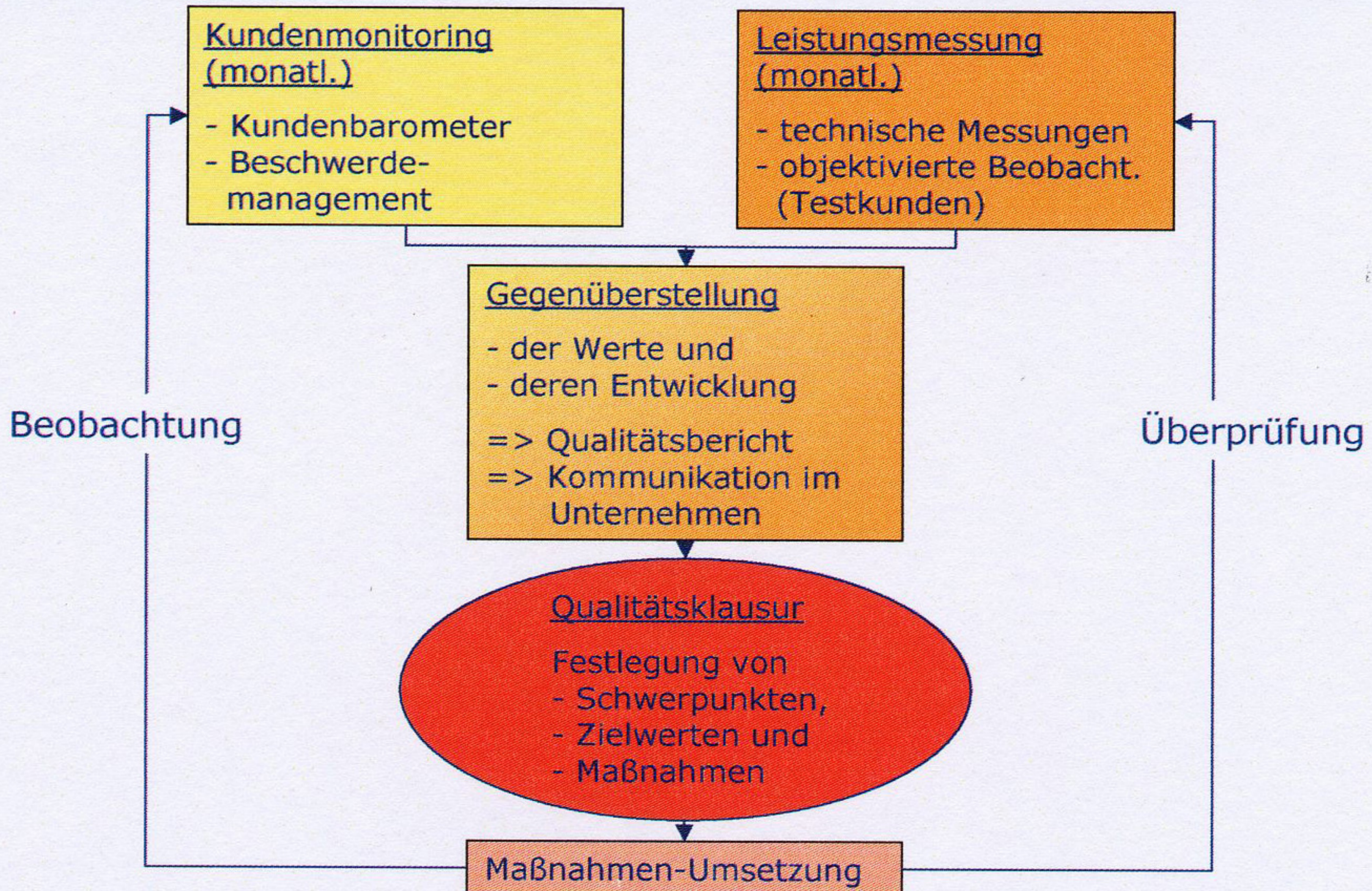
1. Verfügbarkeit
2. Zugänglichkeit
3. Information
4. Zeit
5. Kundenbetreuung
6. Komfort
7. Sicherheit
8. Umwelteinflüsse

Zuordnung Dienstleistungselemente - DIN-Kategorien

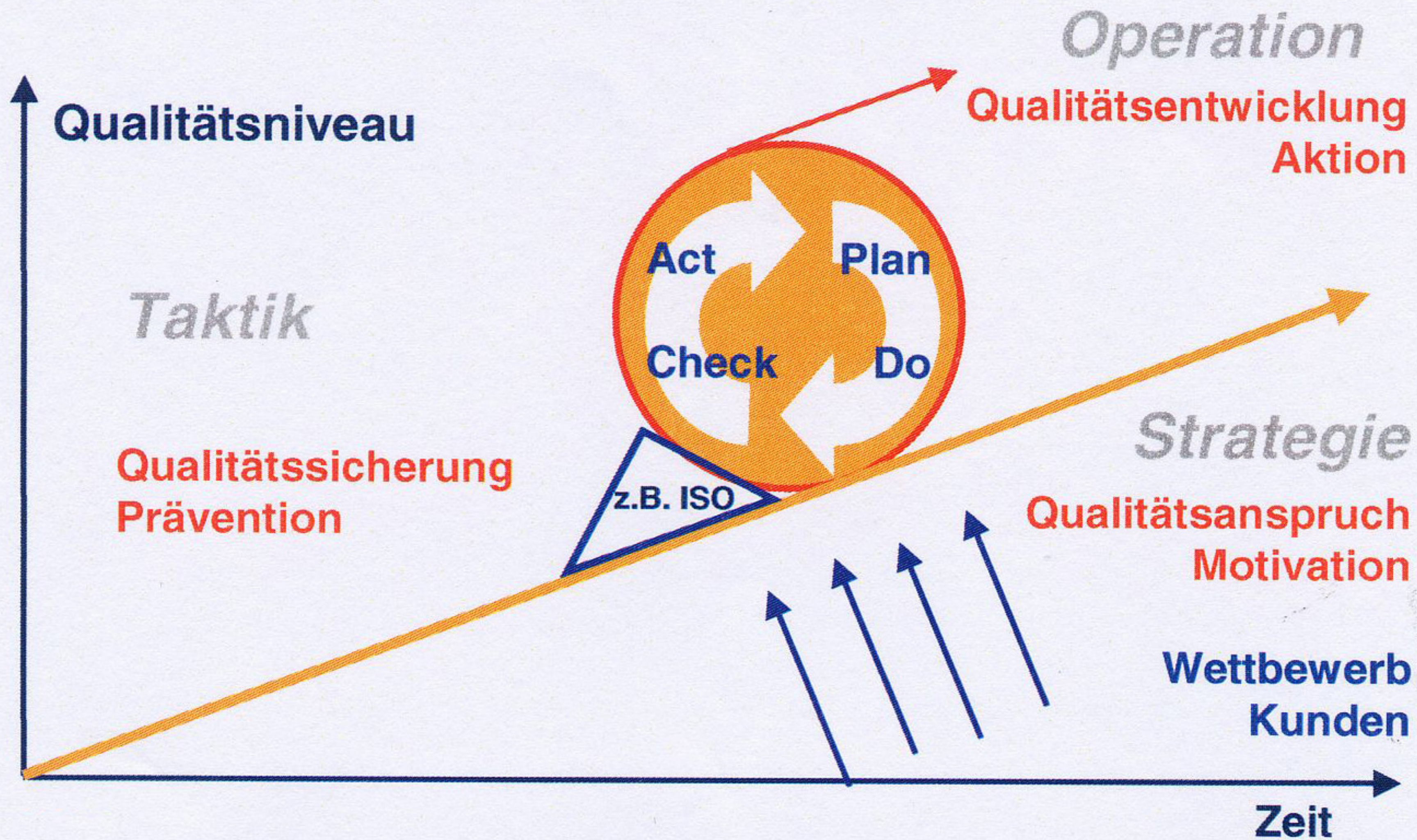
1	2	3	4	5	6	7	8
Verfügbarkeit	Zugänglichkeit	Information	Zeit	Kundenbetreuung	Komfort	Sicherheit	Umwelteinflüsse
Durchführung der geplanten und publizierten Fahrten und Halte	Durchführung des Ticketverkaufs (Fahrdienst Bus, KundenCenter, Verkaufsstellen (SSB+private))	Informationsvermittlung an die Kunden (instrumentell)	Pünktlichkeit / Einhaltung des Fahrplans	Hilfestellung insbes. in Ausnahmesituationen	Sauberkeit	Personensicherheit (security)	Schonung der Umwelt
Benutzbarkeit der Fahrzeuge, Publikumsanlagen und Einrichtungen sicherstellen	Fahrausweisautomat	Auskunft durch Personal (unter Normal- sowie unter Sonderbedingungen)	Zuverlässige Reiseketten mit minimalen Reisezeiten (Anschlüsse)	Wahrnehmung der Kundenerwartungen und einschlägige Verbesserungsmaßnahmen (v. extern)	Sichere und angenehme Fahrweise	Garantierte technische Sicherheit	
Zweckmässige und zeitgerechte Ersatzangebote im Störfall	Design Haltestellen (Planung)			Erfassung und Beseitigung von Qualitätsmängeln (v. intern /BVW)	Ausreichendes Platzangebot		
Angebotsdesign	Design Fahrzeuge			Durchführung der Fahrausweisprüfung	Ausstattung Haltestellen		
				Regelmässige Pflege der Partnerschaft mit Kunden	Ausstattung Fahrzeuge		
				After-Sales-Leistungen			

Qualitätsmerkmale und Messkriterien





Schematisches Qualitätsmanagement-Modell



Spannungsfeld

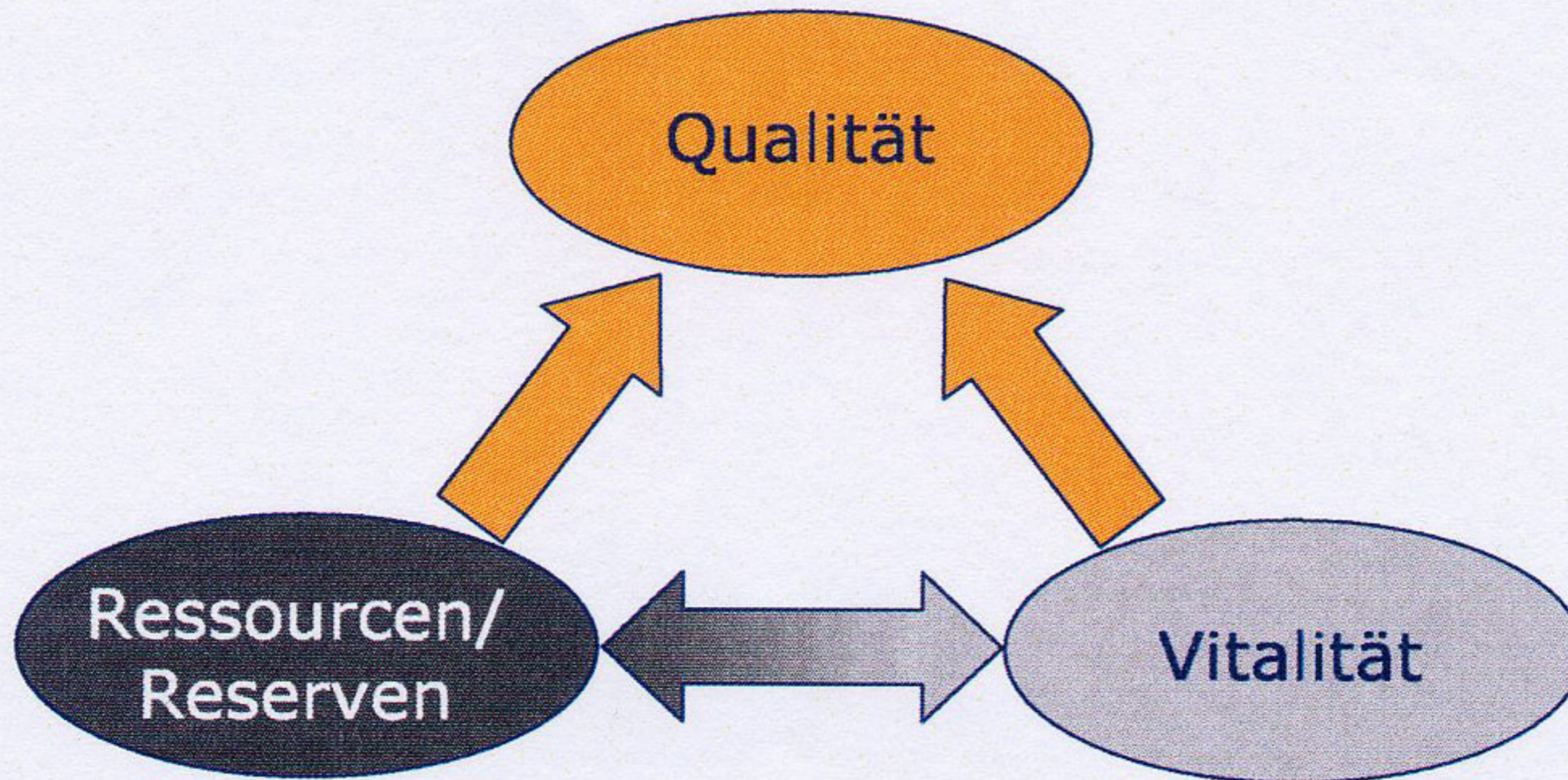
Kosten



nachfrage-
orientierte
Qualität

Widerspruch?

- Kreative Lösungen



Beispiel 1:

Zentraler Service-Dienst (ZSD) der SSB



- **Kostenreduzierung**
 - keine Sitzreserven mehr in den Betriebshöfen
 - ZSD-Mitarbeiter mit folgenden Aufgaben:
 - Kombifahrer für Bus und Schiene im Störfall
 - Fahrausweis-Prüfdienst im Regelfall

- **Qualitätssteigerung**
 - höhere Personalpräsenz im Netz
 - schnellere Einsatzmöglichkeit im Störfall
 - Fahrgastinformation im Störfall vor Ort

Beispiel 2: Haltestellenreinigung



- **Kostenreduzierung**
 - **Verlängerung der Reinigungs-Rhythmen an wenig frequentierten Haltestellen mit geringerer Verschmutzung**
 - **Reduzierung des Personalaufwandes durch längere Anfahrtswege, durch peripherer Lage dieser Stationen**

- **Qualitätssteigerung**
 - **Verkürzung der Reinigungs-Rhythmen an stark frequentierten Haltestellen**
 - **höherer Sauberkeitsgrad, besseres Sicherheitsempfinden**

Beispiel 3: Vermeidung von Fehlerfolgekosten



- Kostenreduzierung
 - ❏ Erfassen und Analysieren von Störungen und Entwickeln von Gegenmaßnahmen
 - ❏ Reduzierung der Anzahl von Störungen vermindert Folgekosten

- Qualitätssteigerung
 - ❏ Steigerung der Zuverlässigkeit durch weniger Ausfälle

Erfolgreiches Qualitätsmanagement

- **... ist ganzheitlich:** Qualität der Marktleistung, Qualität der Prozesse und Qualität der Führung müssen im Einklang sein. Alle Mitarbeitenden auf allen Stufen müssen einbezogen werden.
- **... ist marktorientiert:** Konsequente und kontinuierliche Annäherung der eigenen Vorstellungen von Qualität an die (vermutlich) von den Kunden wahrgenommene UND honorierte Qualität.
- **... ruht auf zwei Säulen:** Konkrete Ziele und Steuerbarkeit.
- **... ist entschlossenes Handeln mit Mut zum Risiko:** Systematische methodische Konzeption und pragmatisches, resultatsorientiertes Handeln.