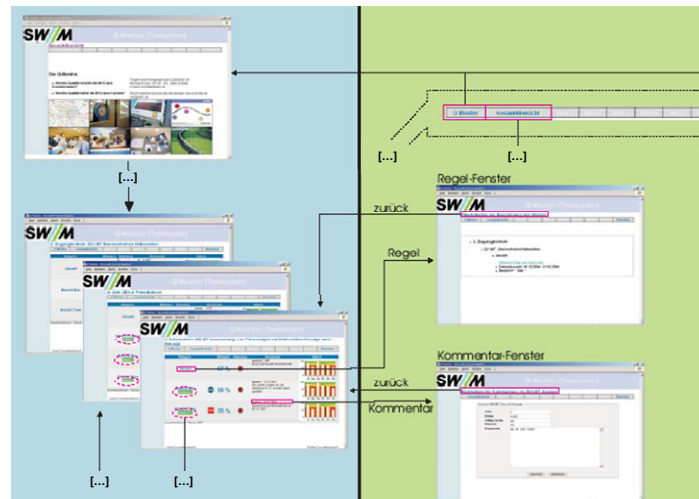


## **Kundenorientierte Servicequalität: Q-Monitor Kennzahlen im Intranet der Stadtwerke München (SWM)**



### **Auftraggeber:**

SWM  
Stadtwerke München  
Emmy-Noether-Str.2  
80992 München

### **Ansprechpartner:**

Herr Michael König  
Tel: 089/ 21912157

### **Bearbeitungszeitraum:**

2007

### **Leistungen:**

- Erstellung Pflichtenheft
- Datenübernahme von der Integrationsplattform
- Aufbau einer Rohdatenbank
- Realisierung eines Prototyps
- Weiterentwicklung der Intranet-basierten Bedienoberfläche auf Basis des Prototyps
- Ergebnisdruck und Datenexport
- Festlegungen zur verwendeten Hardware
- Handbuch, Abschlussbericht und -präsentation

### **Projektbeschreibung:**

Die Stadtwerke München (SWM) sind über den Unternehmensbereich Münchener Verkehrsgesellschaft mbH (MVG) führender Mobilitätsdienstleister im Stadtgebiet München.

Im Rahmen des Qualitätsmanagements wurde für das interne Projekt „Kundenorientierte Servicequalität“ eine Datenbank zur Abbildung der Qualitätskennzahlen im Intranet entwickelt und den Geschäftsführern, Bereichsleitern und Kriterienverantwortlichen zur Verfügung gestellt: Der Q-Monitor.

Im Q-Monitor sind für jedes gemessene Kriterium der Servicequalität Zielwerte hinterlegt. Bei Nicht-Erreichen der Sollvorgaben oder Verschlechterung des Qualitätslevels können Gegenmaßnahmen zur Qualitätserreichung eingeleitet werden.

Die Kriterien sind nach DIN EN 13816 in acht Themenfelder gegliedert: Verfügbarkeit, Zugänglichkeit, Information, Zeit, Kundenbetreuung, Komfort, Sicherheit, Umwelteinflüsse

Das Projekt beinhaltet Beratungsleistungen beim Aufbau, die Entwicklung und Implementierung der Datenbank inkl. verschiedener Funktionstests sowie die Dokumentation des gesamten Vorhabens.

Das Projekt erfolgte in Kooperation mit SPIEKERMANN GmbH, Beratende Ingenieure  
Fritz-Vomfelde-Str. 12; 40547 Düsseldorf