

## ***Justiziable Bewertung der Servicequalität mit Testkunden bei moBiel***



### **Auftraggeber:**

moBiel GmbH  
Otto-Brenner-Straße 242  
33604 Bielefeld

### **Ansprechpartner:**

Herr Gnegel (Vertrieb)

### **Bearbeitungszeitraum:**

2009

### **Gegenstand der Bewertung:**

Bewertung der Servicequalität mit Testkunden

- Fahrpersonal (Stadtbahn, Bus)
- ServiceCenter, moBiel Haus
- Sicherheits- und Servicekräfte
- Hotline (moBiel, OWL-V)
- Private Verkaufsagenturen
- Fahrausweisprüfer

### **Leistungsumfang:**

- Konzeption der Erhebung
- Justiziable Stichprobenauswahl
- Planung und Durchführung der Testkundeneinsätze
- Erfassung und Auswertung der Ergebnisse
- Aufzeigen von Verbesserungspotenzialen

### **Projektbeschreibung:**

Die moBiel GmbH bietet neben dem Verkehrsangebot mit Straßenbahnen und Bussen ihren Kunden umfangreiche Serviceleistungen. Die zentralen Anlaufstellen dafür sind die Mobilitätsberatung im moBiel-Haus und das Service-Center am Jahnplatz. Ergänzt wird das Serviceangebot durch Sicherheits- und Servicekräfte, die sich im gesamten Verkehrsnetz bewegen.

Aufbauend auf den guten Erfahrungen mit der Bewertung der Leistungsqualität, die im Rahmen des bei der moBiel GmbH eingeführten Qualitätsmanagements nach DIN EN 13816:2002 für den Betrieb gewonnen werden konnten, sowie den Erkenntnissen aus der im Oktober 2006 mit PB-Consult durchgeführten Erstbewertung der erbrachten Servicequalität dieser Beratungsstellen, erfolgt nun eine kontinuierliche Bewertung der Serviceleistungen auf Basis eines statistisch abgesicherten Stichprobenplanes.

Die Ergebnisse der Qualitätsbewertung bringen für die moBiel GmbH folgenden Nutzen:

- Beschreibung der Leistungsqualität (Freundlichkeit, Kompetenz / Richtigkeit der Angaben, Hilfsbereitschaft, etc.)
- Bewertung durch neutralen Dritten
- Identifizierung von Verbesserungspotenzialen
- Für einen Vergleich geeignete Darstellung der Ergebnisse getrennt nach den betrachteten Beratungsstellen

Durch Ableitung geeigneter Handlungsoptionen aus den Ergebnissen der Qualitätsbewertung kann eine Steigerung der Servicequalität und damit der Kundenzufriedenheit erreicht werden.