

## Serviceorientierung anhand des Blueprinting

**Prof. Dr. Hans-Christoph Reiss**

AGBM-Tagung, 28. September 2010, Mainz

Institut für angewandtes Management in der Sozialwirtschaft

Tel: +49(0)6131-628-3630

-3631

-3632

Fax +49(0)6131-628-3629

Fachhochschule Mainz

Lucy-Hillebrand-Str. 2

55128 Mainz

[www.ifams.de](http://www.ifams.de)

# Inhalte:

## Serviceorientierung anhand des Blueprinting – Kundenorientierte Gestaltung von effizienten Dienstleistungsprozessen – das ServiceBlueprint

- ◆ Einbindung des “Kunden” in den Leistungsprozess der Hochschule
- ◆ Probleme der Kundenintegration
- ◆ Auswirkungen mangelnder Kundenintegration
- ◆ ServiceBluePrint: Start und Ziel ist der Kunde
- ◆ Der Aufbau des ServiceBluePrints
- ◆ Prozessanalyse: Zeiten ermitteln, Schwachstellen aufdecken
- ◆ Prozesse ändern
- ◆ Ansatzpunkte der Prozessgestaltung

## Einbindung des “Kunden” in den Leistungsprozess der Hochschule

Der Kunde als Co-Produzent in einem  
Dienstleistungsprozess:

- Wo muss der Kunde mitwirken ?
- Wo kann der Kunde mitwirken ?
- Wo will der Kunde mitwirken ?
- Welchen Einfluss hat die Kundenmitwirkung auf die Steuerung und Gestaltung der Prozesse der Hochschule ?

Die Mitwirkung des Kunden ist ein kritischer Erfolgsfaktor in Verwaltungs- und Dienstleistungsprozessen der Hochschule

## Dienstleistungsprozesse sind durch die Mitwirkung des Kunden gekennzeichnet:



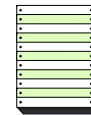
Personen



Nominalgüter



sachliche Objekte



Informationen

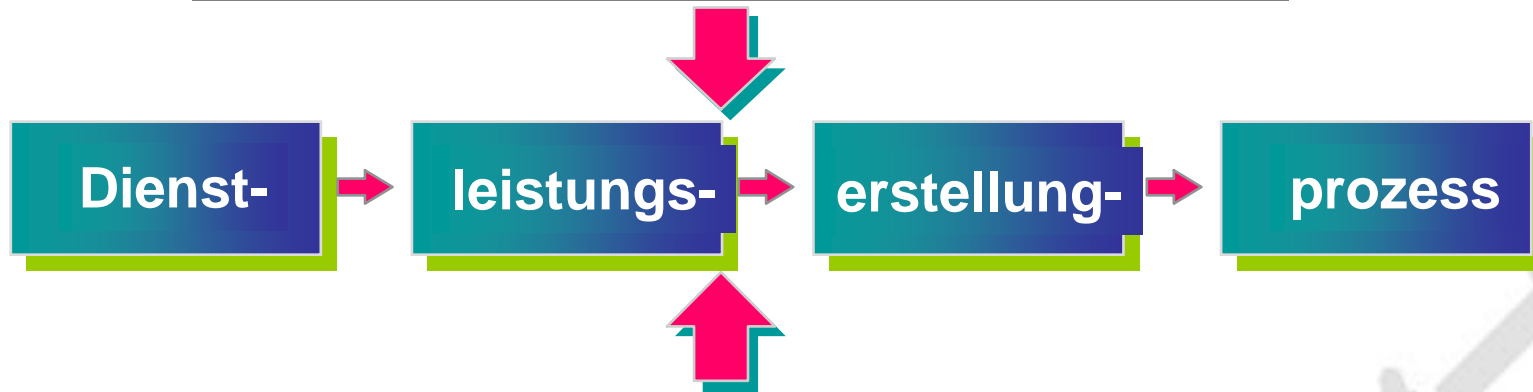


Rechte

**Der Kunde wirkt als Co-Produzent!**

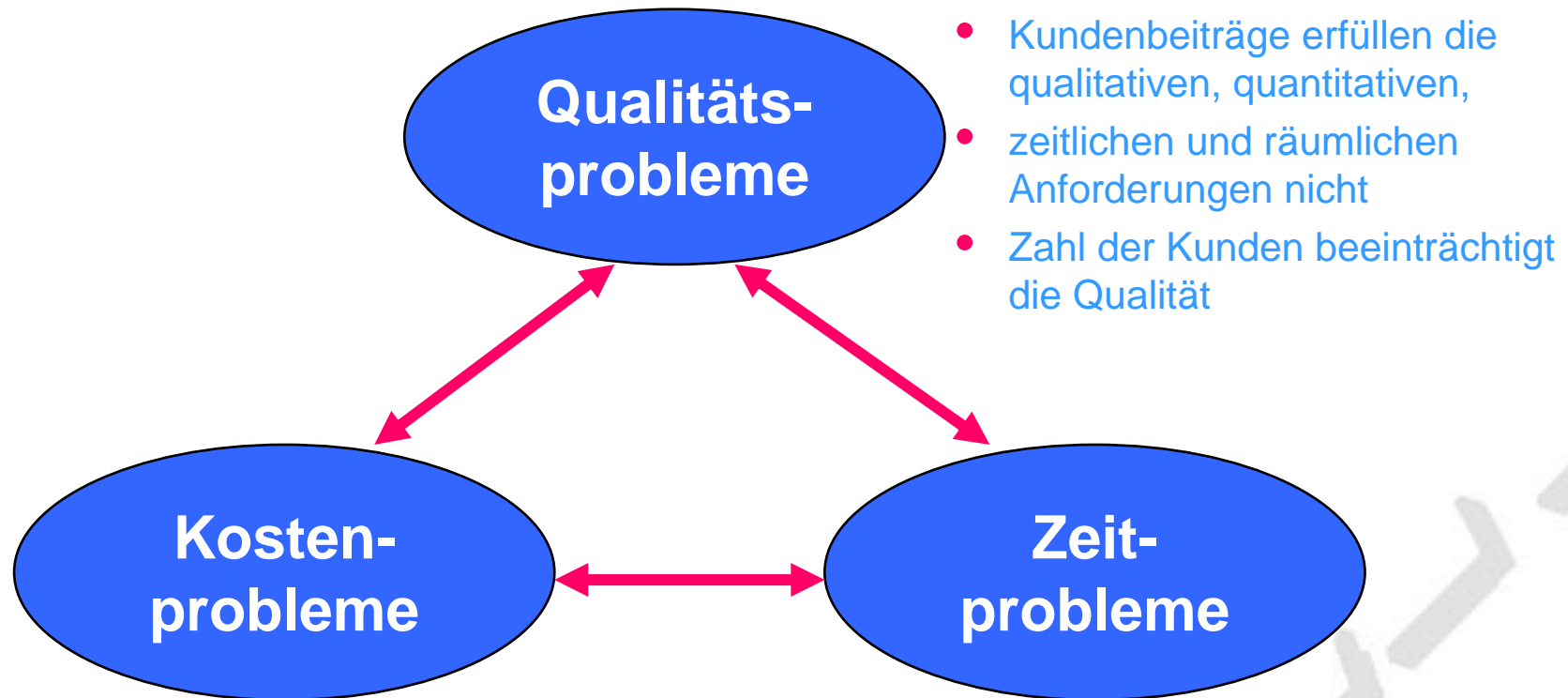
## Probleme der Kundenintegration

Der Kunde ist sich der Bedeutung seiner Mitwirkung nicht bewusst:  
**mangelndes Prozessbewusstsein**



Der Kunde weiss nicht, wann er welche Leistungen erbringen soll:  
**mangelnde Prozesstransparenz**

## Auswirkungen mangelnder Kundenintegration



- Kundenbeiträge erfüllen die qualitativen, quantitativen, zeitlichen und räumlichen Anforderungen nicht
- Zahl der Kunden beeinträchtigt die Qualität

- Kundenintegration führt zu erhöhten internen und externen Koordinationskosten
- Leistungsbeiträge des Kunden müssen selbst erbracht werden
- Kapazität ist nicht ausgelastet

- Kundenbeiträge werden zu spät geliefert
- Wartezeiten

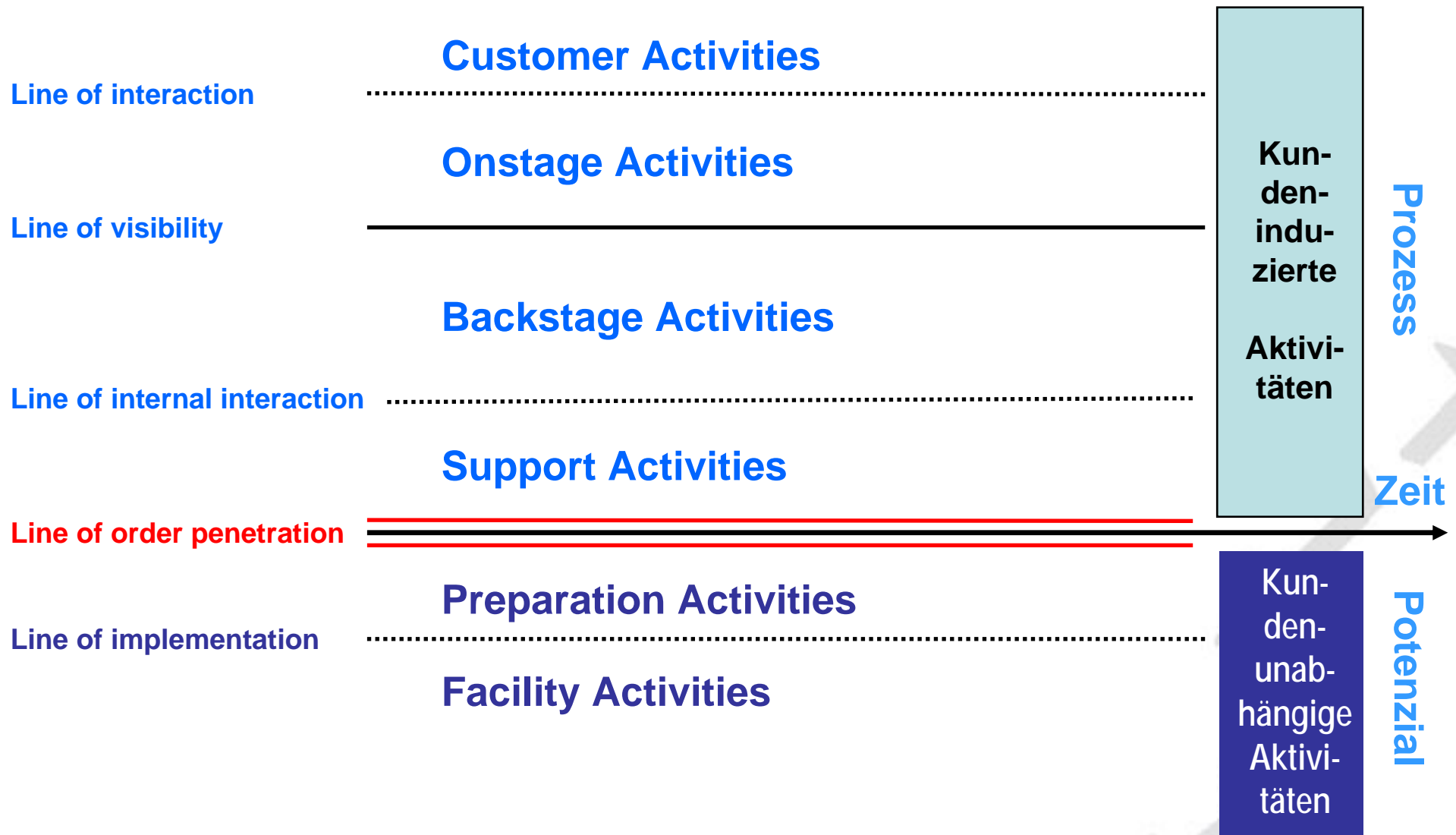


## ServiceBlueprint: Start und Ziel ist der Kunde

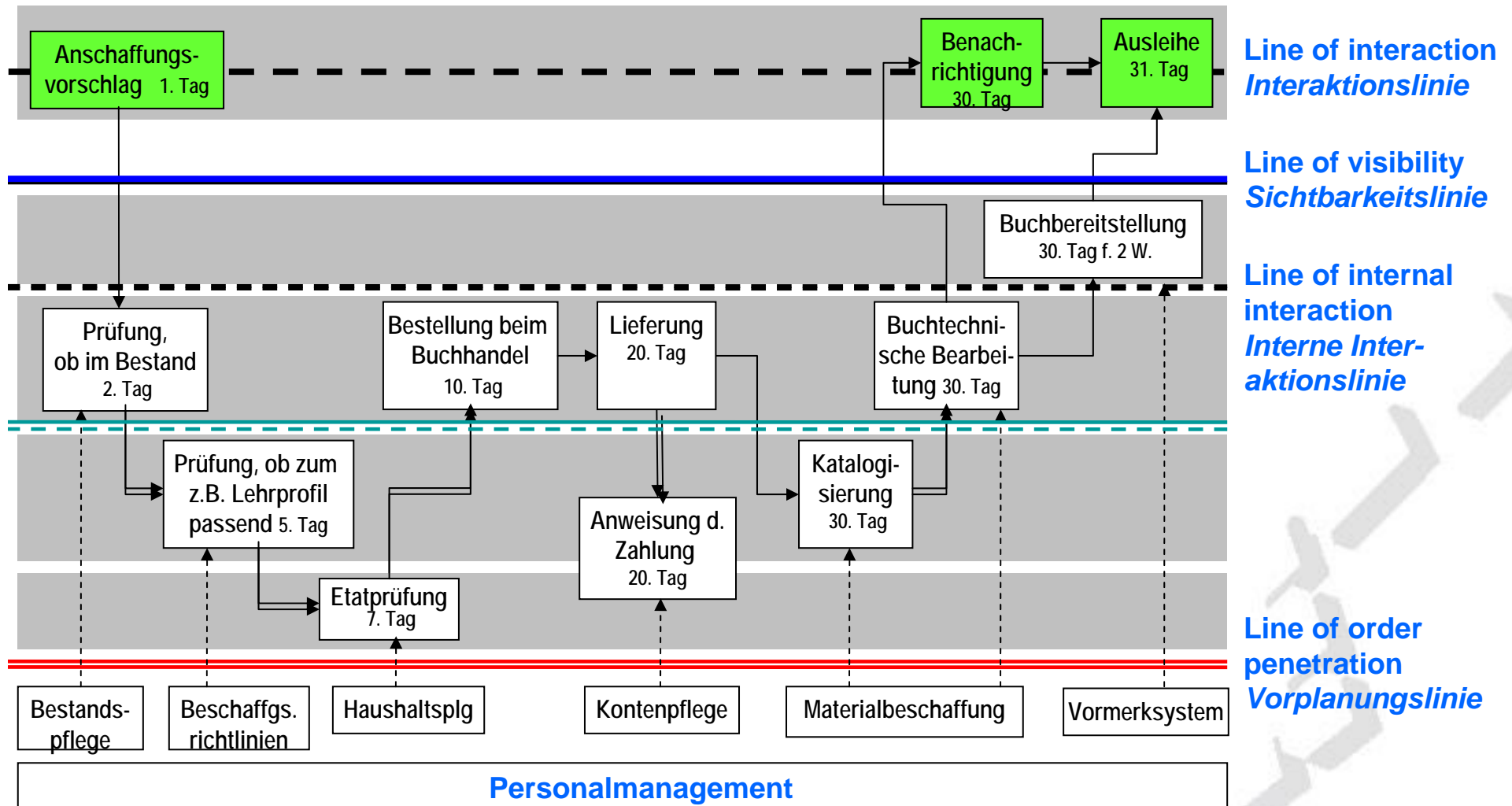
- ServiceBlueprint ist eine Methode zur Darstellung, Analyse und Gestaltung von Prozessen
- Ein Prozess
  - **beginnt beim Kunden**
  - **endet beim Kunden und**
  - **schafft einen Wert für den Kunden.**
- Das ServiceBlueprint verbindet die kundenbezogene Sichtweise mit der anbieterbezogenen Sichtweise.



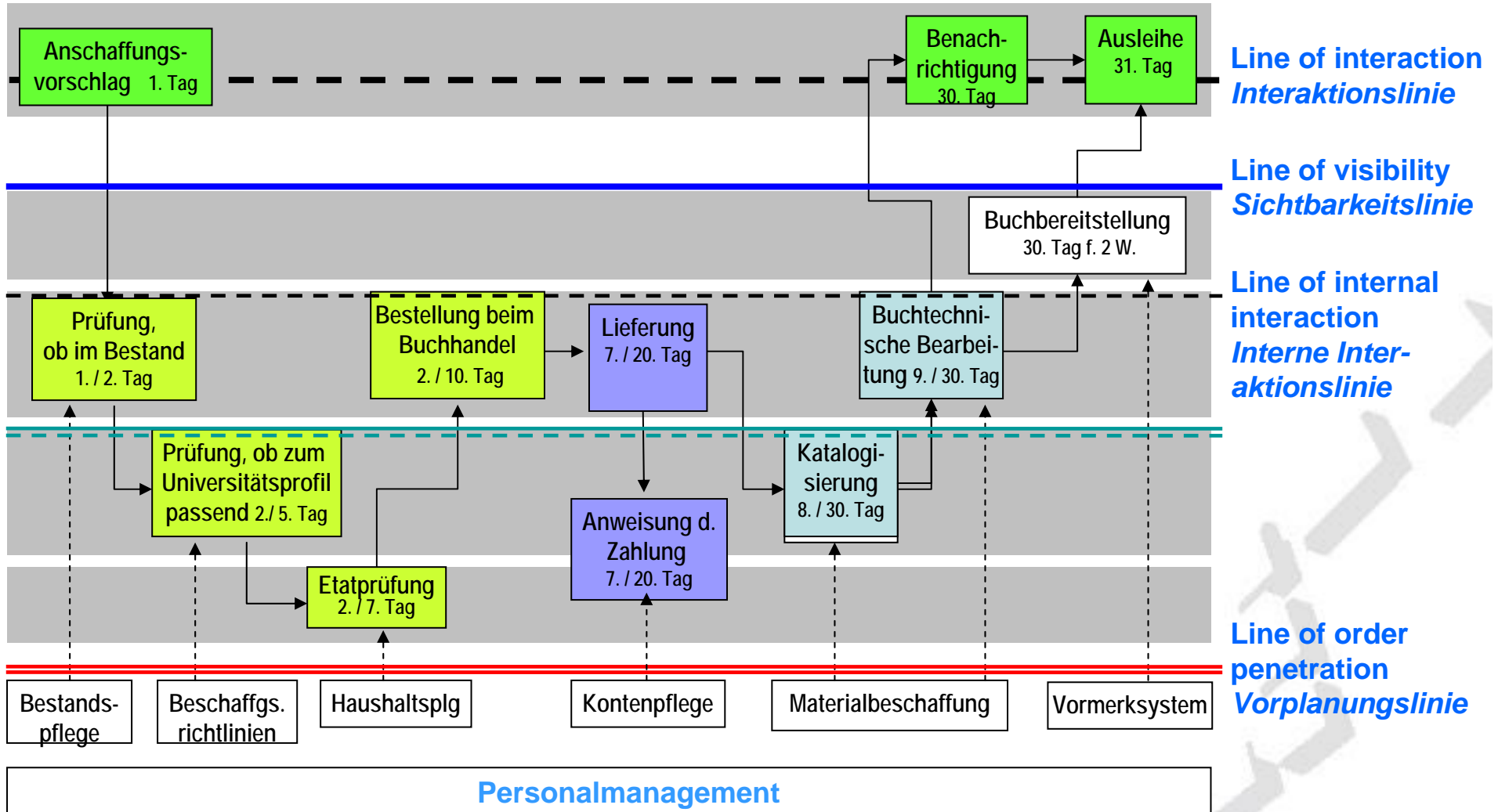
# Der Aufbau des ServiceBluePrints



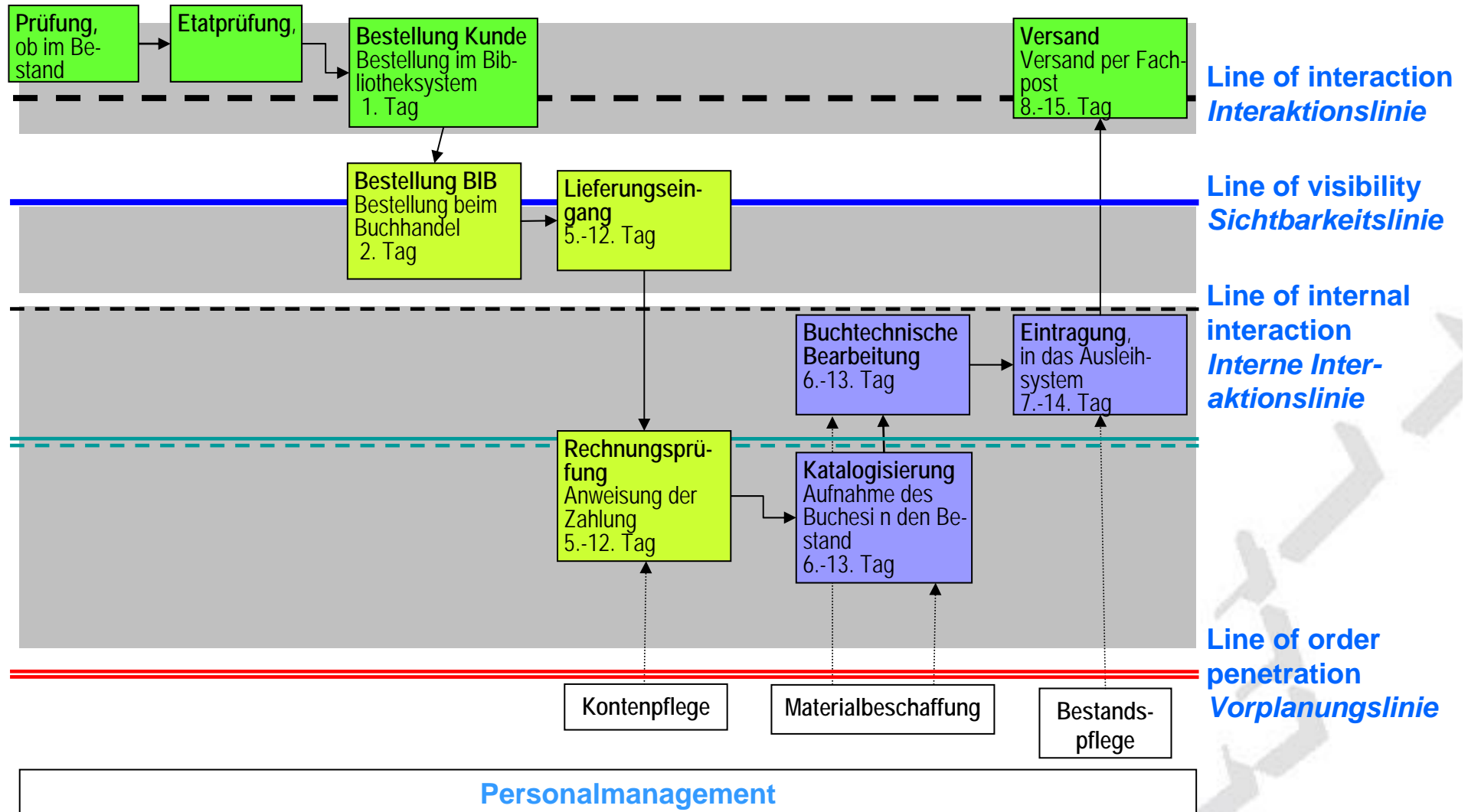
# Prozessanalyse: Zeiten ermitteln, Schwachstellen aufdecken



# Prozesse ändern



# Prozesse ändern



## Ansatzpunkte der Prozessgestaltung

### Line of Interaction Interaktionslinie

### Line of Visibility Sichtbarkeitslinie

### Line of Internal Interaction Interne Interaktionslinie

### Line of Order Penetration Vorplanungslinie

- Arbeitsteilung zwischen Anbieter und Kunde
- “Bedienung vs. Selbstbedienung”
- Verbesserung im Hochschulranking (z.B. bei Akkreditierungen)
- Probleme in Routineprozessen bleiben unsichtbar (Einsatz von wenig oder gering qualifiziertem Personal, fehlendes Personal)
- interne Arbeitsteilung zwischen Back-office und Support überprüfen
- Standardisierung des Leistungsangebotes versus individualisiertes Leistung durch Kundeneinbindung: Verbindung von beidem!



- Dr. Hans-Christoph Reiss
- Diplom-Kaufmann
- Professor für Wirtschaftswissenschaften (BWL / VWL), insbesondere Rechnungswesen und Controlling
- seit 1995 an der Fachhochschule Mainz
- seit 2001 Leiter des Instituts für angewandtes Management in der Sozialwirtschaft (ifams)
- seit 2006 Mitglied des Vorstands der Goltermann-Stiftung
- **Spezialgebiete:**  
Dienstleistungsmanagement,  
Management sozialer Einrichtungen,  
Public Management
- Mitbegründer des PROCEDO-Projektes
- [reiss@ifams.de](mailto:reiss@ifams.de)
- 06131 – 628-3249 /  
0170 – 33 21 55 2



**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

Institut für angewandtes Management in der Sozialwirtschaft

Tel: +49(0)6131-628-3630  
-3631  
-3632

Fax +49(0)6131-628-3629

Fachhochschule Mainz  
Lucy-Hillebrand-Str. 2  
55128 Mainz  
[www.ifams.de](http://www.ifams.de)