

Bianca Böckmann

Die Integration von Beschwerdeinformationen in die organisationale Wissensbasis

Anforderungen, Möglichkeiten, Probleme

Diplomarbeit

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek: Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlags. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Copyright © 2003 Diplom.de
ISBN: 9783832440602

Die Integration von Beschwerdeinformationen in die organisationale Wissensbasis

Anforderungen, Möglichkeiten, Probleme

Bianca Böckmann

Die Integration von Beschwerdeinformationen in die organisationale Wissensbasis

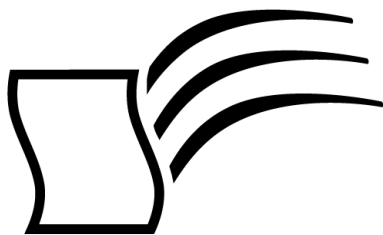
Anforderungen, Möglichkeiten, Probleme

Diplomarbeit

FernUniversität - Gesamthochschule Hagen

Fachbereich Wirtschaftswissenschaften

Abgabe Oktober 2003



Diplom.de

Diplomica GmbH ———
Hermannstal 119k ———
22119 Hamburg ———

Fon: 040 / 655 99 20 ———
Fax: 040 / 655 99 222 ———

agentur@diplom.de ———
www.diplom.de ———

ID 4060

Böckmann, Bianca: Die Integration von Beschwerdeinformationen in die organisationale Wissensbasis - Anforderungen, Möglichkeiten, Probleme

Hamburg: Diplomica GmbH, 2005

Zugl.: FernUniversität - Gesamthochschule Hagen, Diplomarbeit, 2003

Dieses Werk ist urheberrechtlich geschützt. Die dadurch begründeten Rechte, insbesondere die der Übersetzung, des Nachdrucks, des Vortrags, der Entnahme von Abbildungen und Tabellen, der Funksendung, der Mikroverfilmung oder der Vervielfältigung auf anderen Wegen und der Speicherung in Datenverarbeitungsanlagen, bleiben, auch bei nur auszugsweiser Verwertung, vorbehalten. Eine Vervielfältigung dieses Werkes oder von Teilen dieses Werkes ist auch im Einzelfall nur in den Grenzen der gesetzlichen Bestimmungen des Urheberrechtsgesetzes der Bundesrepublik Deutschland in der jeweils geltenden Fassung zulässig. Sie ist grundsätzlich vergütungspflichtig. Zuwiderhandlungen unterliegen den Strafbestimmungen des Urheberrechtes.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Die Informationen in diesem Werk wurden mit Sorgfalt erarbeitet. Dennoch können Fehler nicht vollständig ausgeschlossen werden, und die Diplomarbeiten Agentur, die Autoren oder Übersetzer übernehmen keine juristische Verantwortung oder irgendeine Haftung für evtl. verbliebene fehlerhafte Angaben und deren Folgen.

Diplomica GmbH

<http://www.diplom.de>, Hamburg 2005

Printed in Germany

Inhaltsverzeichnis

1 Die Herausforderung der Integration von Beschwerdeinformationen in den unternehmerischen Wissensbestand	1
1.1 Problemstellung und Zielsetzung der Arbeit	1
1.2 Überblick über den Aufbau	1
2 Begriffliche Grundlagen - Information versus Wissen	3
2.1 Zum betriebswirtschaftlichen Informationsbegriff	3
2.2 Der Begriff des Wissens	4
2.2.1 Dichotomie externes und internes Wissen	5
2.2.2 Dichotomie explizites und implizites Wissen	5
2.2.3 Dichotomie individuelles und organisationales Wissen	6
2.3 Definition der organisationalen Wissensbasis	6
3 Beschwerdemanagement im Kontext der Informationsnutzung	8
3.1 Kundenbeschwerden als Informationsquelle für betriebliche Schwächen und marktliche Chancen	8
3.2 Der Terminus der Beschwerde und ausgewählte Beschwerdearten	9
3.2.1 Produkt- bzw. dienstleistungsbezogene Beschwerden	11
3.2.2 Mitarbeiterbezogene Beschwerden	11
3.2.3 Vertriebsbezogene Beschwerden	12
3.2.4 Servicebezogene Beschwerden	12
3.3 Präzisierung des Begriffs der Beschwerdeinformation	13
3.3.1 Die externe Beschwerdeinformation	14
3.3.2 Die interne Beschwerdeinformation	15
4 Die Einordnung von Beschwerdeinformationen in den unternehmerischen Wissensbestand	17
4.1 Die Rahmenbedingungen einer erfolgreichen Bereitstellung und Integration von Beschwerdeinformationen	17
4.1.1 Erfolgsfaktor organisatorisches Umfeld	18
4.1.1.1 Anforderungen hinsichtlich der Stimulierung externer Beschwerdeinformationen	19

4.1.1.2 Anforderungen hinsichtlich der Integration interner Beschwerdeinformationen	25
4.1.2 Erfolgsfaktor personelles Umfeld	29
4.1.2.1 Der Faktor 'Zeit'	29
4.1.2.2 Der Faktor 'Kompetenz'	31
4.1.2.3 Der Faktor 'Motivation'	33
4.1.2.4 Der Faktor 'Empowerment'	33
4.1.3 Erfolgsfaktor technologisches Umfeld	34
4.1.3.1 Der Faktor 'Telefonanlage'	35
4.1.3.2 Der Faktor 'E-Mail-Managementsystem'	36
4.1.3.3 Der Faktor 'Beschwerdemanagement-Software'	36
4.2 Darstellung der aus dem ermöglichten Zugriff auf gepflegte Beschwerde- informationen resultierenden Möglichkeiten	39
4.2.1 Support für gezielteres Beschwerdemanagement-Controlling	40
4.2.2 Identifikation von Leistungsverbesserungspotenzialen und Marktchancen und -risiken durch Data Mining.	45
4.2.2.1 Identifikation latenter Leistungsverbesserungspotenziale.	47
4.2.2.2 Identifikation marktlicher Chancen und Risiken	53
4.2.3 Zusammenfassende Betrachtung der Möglichkeiten.	55
4.3 Mögliche Probleme im Rahmen der Bereitstellung und Integration von Beschwerdeinformationen	56
4.3.1 Akzeptanzbarrieren hinsichtlich der Beschwerdestimulierung	57
4.3.2 Unzureichende Informationsgüte der Beschwerden	58
4.3.3 Falsche Informationen durch konstruierte Beschwerden	59
4.3.4 Barrieren der Informationsnutzung.	60
5 Resümee und Ausblick	61
Literaturverzeichnis.	63

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Der Beschwerdemanagement-Prozess im Überblick.	8
Abb. 2: Die Entstehung von Unzufriedenheit.	10
Abb. 3: Beschwerde-Inhalts- und Beschwerde-Bearbeitungs-Informationen.	13
Abb. 4: Das interne Kunden-Lieferanten-Verhältnis.	15
Abb. 5: Erfolgsfaktoren der Integration von Beschwerdeinformationen.	17
Abb. 6: Das Eisberg-Phänomen des Beschwerdemanagements.	18
Abb. 7: Die Stimulierung externer Beschwerdeinformationen.	19
Abb. 8: Handlungsalternativen bei Unzufriedenheit und deren Einflussfaktoren. . .	20
Abb. 9: Beschwerdekanäle.	21
Abb. 10: Die Integration interner Beschwerdeinformationen.	26
Abb. 11: Komponenten des personellen Umfeldes.	29
Abb. 12: Zusammenhang zwischen Zeitdauer und Kundenzufriedenheit.	30
Abb. 13: Komponenten des technologischen Umfeldes.	35
Abb. 14: Potenzial- und Prozessinformationen.	48