

# Kundenzentrierte Steuerung

## Eine Anwendung für öffentliche Organisationen

### Was ist bei der Definition von Kennzahlen zu beachten?






Bei Kennzahlen stellt sich immer die Frage, ob das Richtige gemessen wird (Effektivität), ob richtig gemessen wird (Effizienz) und schlussendlich, wie mit einer Kennzahl gesteuert werden kann. Gerade der letzte Punkt bereitet so mancher Organisation Schwierigkeiten. Oft ist man mit der Vielzahl von erfassten Kennzahlen überfordert und der Rückbezug zur Strategie ist schwieriger herzustellen als geplant. Aus diesen Gründen lohnt sich die Konzentration auf ausgewählte Kennzahlen.

### Was sind kundenzentrierte Kennzahlen?

Die von Bibliotheken verwendeten Kennzahlen sind oft outputlastig und berücksichtigen die Wirkung oder den Outcome einer Leistung kaum. Deshalb setzt das kundenzentrierte Steuerungsinstrument genau hier an: Es identifiziert strategisch wichtige Prozesse und zeigt diese aus Sicht der Kundschaft und deren Erwartungen mittels Customer Journey Mapping auf. Dieses Vorgehen hat zwei Vorteile: Verbesserungspotenziale bei bestehenden Dienstleistungen können erkannt und verbessert und diese direkt auf ihre Wirksamkeit überprüft werden.



### Beispiel anhand der Dienstleistung «Literaturrecherchekurse für Studierende»

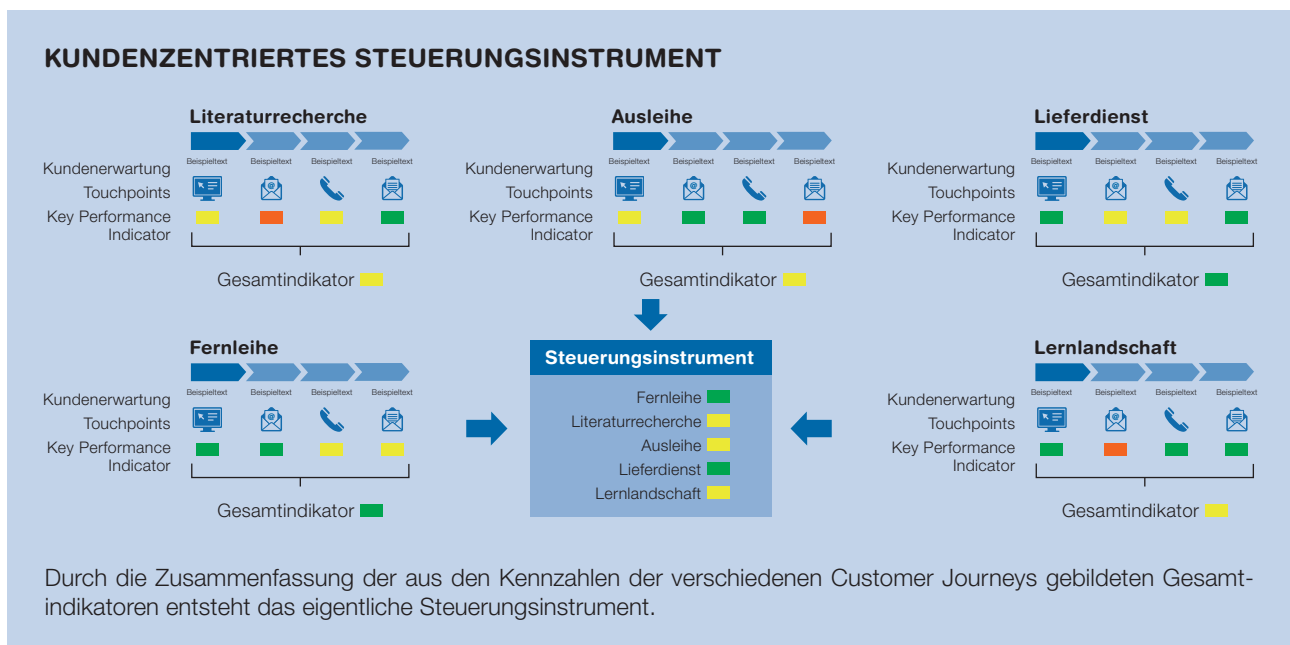
Phase	Informationssuche	Anmeldung	Vor Kursbeginn	Während des Kurses	Nach dem Kurs
<b>Kundenerwartung</b>	Im Kursangebot einen passenden Kurs finden	Für einen interessanten Kurs anmelden	Klären offener Fragen vor dem Kurs	Literaturrecherchekompetenz erwerben	Informationen über weitere Kurse erhalten
<b>Touchpoint</b>					
<b>Key Performance Indicator</b>	<b>Visits auf der Kurswebseite</b>	<b>Anzahl Kursanmeldungen</b>	<b>Anzahl Rückfragen</b>	<b>Evaluation nach Kursende</b>	<b>Umfrageresultat</b>

In jeder Customer Journey können so kundenzentrierte Kennzahlen definiert werden. Diese können jeweils zu einem Indikator zusammengefasst werden. Zusammen bilden die Indikatoren dann das kundenzentrierte Steuerungsinstrument.

# Unser Angebot

Weitere Informationen:  
[www.zhaw.ch/ivm/performance](http://www.zhaw.ch/ivm/performance)

Es gibt verschiedene Möglichkeiten, die kundenzentrierte Steuerung in Ihrer Organisation voranzutreiben. Je nach Reifegrad Ihrer Organisation sind andere Schritte sinnvoll. Gerne unterstützen wir Sie bei der Implementierung in Ihrer Organisation.



## BEDARFSANALYSE / IST-ZUSTAND

Als erster Schritt gilt es stets, den aktuellen Stand der eigenen Organisation und ihrer Kundengruppen zu ermitteln. Wir helfen Ihnen dabei, die relevanten Prozesse zu identifizieren sowie deren strategische Einbindung zu prüfen. Daraus lässt sich die Definition von Dienstleistungen ermitteln, die sich für eine detaillierte Analyse mittels Customer Journey Mapping eignen.

## WORKSHOPS

Wenn Sie bereits Dienstleistungen identifiziert haben, die Sie mit Customer Journey Mapping optimieren möchten, führen wir gerne mit Ihnen zusammen Workshops durch, in denen die konkreten Customer Journeys definiert werden. Zusammen mit Ihren Anspruchsgruppen entwickeln wir so realistische Abbilder der Erwartungen Ihrer Kundinnen und Kunden.

## INDIVIDUALISIERTES STEUERUNGSMINSTRUMENT

Wir stehen Ihnen gerne bei der gemeinsamen Entwicklung Ihres individualisierten Steuerungsinstruments zur Verfügung, welches den Kontext Ihrer Organisation sowie ihre strategische Ausrichtung zum Ausgangspunkt nimmt. Ein individualisiertes Steuerungsinstrument wird Ihrer spezifischen Situation und den hohen Ansprüchen strategischer Steuerung gerecht.

## KONTAKT

ZHAW School of Management and Law  
Institut für Verwaltungs-Management  
Bahnhofplatz 12, Postfach, 8401 Winterthur

**Dr. Alexander Mertes**

Telefon +41 58 934 46 98

[alexander.mertes@zhaw.ch](mailto:alexander.mertes@zhaw.ch)