

Die Messung der internen Dienstleistungsqualität im inländischen Zahlungsverkehr anhand von Fehler- und Fehlerfolgekosten - Theoretische Grundlagen und praktische Umsetzung -

Zusammenfassung

Banken sehen sich in den letzten Jahren vielfachen Änderungen der unmittelbaren Rahmenbedingungen ihrer Geschäftstätigkeit ausgesetzt, die sowohl die Leistungsgestaltung als auch die Leistungserbringung betreffen. Die zunehmende Standardisierung und Automatisierung der Leistungserstellung und hierbei insbesondere der Tätigkeiten, die klassisch dem Betrieb zugeordnet werden, bewirken, dass sich die Betriebs- bzw. Back-Office-Einheiten von Banken zu quasi-industriellen Fabriken entwickeln.

Auf der Grundlage einer explorativen Studie wird ein Modell zur systematischen Erhebung und Bewertung von Fehler- und Fehlerfolgekosten bei standardisierten Bankdienstleistungen entwickelt. Zur Bewertung werden objektive Qualitätskriterien herangezogen. Das Verfahrensmodell leitet ergebnis- und prozessorientiert Fehlerursachen ab und zeigt mögliche Maßnahmen auf, Fehler und die damit verbundenen Kosten zu reduzieren.

Für die Etablierung eines solchen Leistungsmonitorings, ergänzt durch Fehlermöglichkeiten, werden die Standardisierung, die Fehlertoleranz und die Volumina von Leistungen identifiziert. Zur Verdeutlichung der Konsequenzen von Fehlern ist der Ausweis von Fehler- und Fehlerfolgekosten ein wesentlicher Faktor.

Im Mittelpunkt der Analyse stehen Forschungen zur Messung von Dienstleistungsqualität und Fehler- und Fehlerfolgekosten sowie die Abschätzung von Fehlermöglichkeiten.