

PROTOKOLL

MCS Clubabend bei der gswb



Vortragende:

Dir. Dr. Christian Wintersteller

Dr. Alexander Tempelmayr

Protokoll des Clubabends des MCS am Dienstag, 23. Oktober 2012

Beginn: 18:30 Uhr

Ende: ca. 21:30 Uhr

Tagesordnung:

1. Treffen der Beiräte und Vorstände des MCS
2. Eintreffen der Mitglieder
3. Begrüßung durch Frau Mag. Henhagl-Röhrich
4. Begrüßung durch Herrn Dr. Tempelmayr und kurze Darstellung der Bedeutung der gswb in Stadt und Land Salzburg
5. Vortrag von Dir. Dr. Wintersteller: „Qualitätsoffensive: Das Kundenzufriedenheitsprogramm der gswb “
6. anschließend Diskussion und get together
7. Ende des Clubabends

zu TOP 1:

Beiratssitzung

zu TOP 2:

Die Mitglieder des MCS treffen gegen 18.30 Uhr ein.

Zu TOP 3:

Frau Mag. Henhagl-Röhrich begrüßt die Mitglieder.

zu TOP 4:

- 1939 gegründet
- größte gemeinnützige Bauvereinigung Salzburgs.
- Jährliches Investitionsvolumen von mehr als 70 Millionen Euro
- In mehr als 60 Gemeinden vertreten

Bestehend aus 3 Geschäftsfeldern:

- Neubau
- Hausverwaltung
- Kaufmännische Dienstleistung

Besonderer Fokus:

- Energieeffizienz bei Neubauten (11.000m² Kollektorflächen)

zu TOP 5:

2008: Beginn von Strategieworkshops zum Thema Kundenzufriedenheit

2010: Erstes Projekt „Kundenzufriedenheit“ mit dem Zweck zur Leistungsoptimierung

Problem:

- *Kundenbeschwerden:* Unternehmen wird verschieden wahrgenommen aufgrund verschiedener Arbeitsbereiche wie Erstbezug, Gewährleistung, Sanierung, Vorschreibung, Jahresabrechnung, Reparatur und Instandhaltung.

Ziel:

- „0-Fehler-Kultur“ in allen Bereichen
- Workshops für jedes kundenrelevante Ereignis
- Kontinuierlicher Verbesserungsprozess (KVP) für Qualitätssicherung
- Definition von Qualitätsstandards

Kundenbefragung:

- Aufbau des Fragenkatalogs mit allgemeinen Fragen und prozessorientierten Fragen, welche in die Statistiken einfließen
- Bewertungssystem nach Schulnoten (bei einer Bewertung von 4 oder 5 wird nach dem Grund gefragt)

Ergebnisse:

- Bewertungen sehr unterschiedlich (von 1 – 5)
- Beispiel einer statistischen Auswertung: Mängel bei Wohnungsübergabe
 - Mieter: 3,07%
 - Eigentümer: 6,70%
 - Mietkäufer: 3,05%
 - Mängel im Durchschnitt: 3,62%
 - Behoben: durchschnittlich 55%

Qualitätsprinzip (Punktesystem, Top Score Prinzip):

- Bestbieterprinzip (Bonuspunkte werden bei Auftragsvergaben berücksichtigt)
- Bonuspunkte für soziale Komponenten
- Folgebefragung, bei positiver Bewertung von Unternehmen wirkt sich dies auf die Punkte aus (mehr als 50% = 1 Punkt, mehr als 75% = 2 Punkte)
- Möglichkeit zur Zertifizierung auch für Mitarbeiter von Lieferanten

Vorteile für Kunden:

- Kundenzufriedenheit
- Vertrauen

Vorteile gswb:

- Verringerung der Beschwerden
- Kostenreduktion
- Kundenbindung

Vorteile für Lieferanten:

- Wiederverkauf
- Empfehlungen
- Kostenersparnisse
- Bonuskontakt

Resultat:

- 73 zertifizierte Unternehmen
- „Es funktioniert, wir sind mittendrin und es wird noch ein wenig dauern“ (*Zitat Dir. Dr. Christian Wintersteller*)