

## **Bachelor- Abschlussarbeit**

**Thema:** Entwicklung eines Konzeptes für ein messbar effizienteres Qualitätsmanagement im Vertrieb und Service zur Steigerung der Kundenzufriedenheit am Beispiel der Dräger Safety AG & Co. KGaA

### **Zusammenfassung:**

Die Dräger Safety AG & Co. KGaA ist Teil des Dräger-Konzerns und entwickelt und verkauft Produkte sowie Dienstleistungen im Bereich der Sicherheitstechnik. Die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern im Sales & Service sind hoch. Ein effizientes Qualitätsmanagement trägt einen Teil dazu bei, diese Anforderungen zu erfüllen. Das momentan vorhandene Qualitätsmanagement wird diesen Anforderungen jedoch nicht in allen Bereichen gerecht. Daher wurde die Entwicklung eines Konzeptes für ein verbessertes Qualitätsmanagement notwendig.

Im Rahmen der Bachelorarbeit erfolgte eine ausführliche Analyse der Ist-Situation. Hierfür sind Mitarbeiterinterviews anhand eines selbstentwickelten Fragebogens und Prozessanalysen durchgeführt worden. Die Ergebnisse sind dann mit einer entwickelten Soll-Situation verglichen worden. Anhand dieses Vergleichs sind Handlungsempfehlungen gemacht worden, um das aufgezeigte Delta zwischen Soll- und Ist-Situation zu beheben.

Die Schwerpunkte der Handlungsempfehlungen liegen auf den Bereichen Kundenbeanstandungen, Qualitätsreporting, Schulungen der Mitarbeiter und Änderungen in der Prozesslandschaft.

Abschließend erfolgte eine Aufwandsabschätzung der Handlungsempfehlungen, um beurteilen zu können, inwieweit die Empfehlungen mit der aktuellen Personalsituation umgesetzt werden können.

Bei Umsetzung der Maßnahmen ist davon auszugehen, dass dies zu einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit, sowohl intern als auch extern, führt. Dies beeinflusst die Stellung der Dräger Safety AG & Co. KGaA am Markt positiv.

**Verfasserin:** Yvonne David

**Betreuerin:** Prof. Dr. rer. nat. Jutta Liebelt

**Datum der Abgabe:** 29.10.2015