Wegmann

Internationales Beschwerdemanagement

GABLER EDITION WISSENSCHAFT

Focus Dienstleistungsmarketing

Herausgegeben von

Universitätsprofessor Dr. Michael Kleinaltenkamp,

Freie Universität Berlin (schriftführend),

Universitätsprofessor Dr. Dr. h.c. Werner Hans Engelhardt,

Ruhr-Universität Bochum,

Universitätsprofessor Dr. Anton Meyer,

Ludwig-Maximilians-Universität München,

Universitätsprofessor Dr. Hans Mühlbacher,

Leopold-Franzens-Universität Innsbruck,

Universitätsprofessor Dr. Bernd Stauss,

Katholische Universität Eichstätt und

Universitätsprofessor Dr. Herbert Woratschek,

Universität Bayreuth

Der Wandel von der Industrie- zur Dienstleistungsgesellschaft ist de facto längst vollzogen, er stellt jedoch mehr denn je eine Herausforderung für Theorie und Praxis, speziell im Marketing, dar. Die Schriftenreihe will ein Forum bieten für wissenschaftliche Beiträge zu dem bedeutenden und immer wichtiger werdenden Bereich des Dienstleistungsmarketing. In ihr werden aktuelle Ergebnisse der betriebswirtschaftlichen Forschung in diesem Bereich des Marketing präsentiert und zur Diskussion gestellt.

Christoph Wegmann

Internationales Beschwerde- management

Mit einem Geleitwort
von Prof. Dr. Bernd Stauss

Deutscher Universitäts-Verlag

Die Deutsche Bibliothek - CIP-Einheitsaufnahme

Wegmann, Christoph:

Internationales Beschwerdemanagement

/ Christoph Wegmann. Mit einem Geleitw. von Bernd Stauss. - 1. Aufl..

- Wiesbaden : Dt. Univ.-Verl. ; Wiesbaden : Gabler, 2001

(Gabler Edition Wissenschaft : Focus Dienstleistungsmarketing)

Zugl.: Eichstätt, Kath. Univ., Diss., 2000

1. Auflage Januar 2001

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden, und
Deutscher Universitäts-Verlag GmbH, Wiesbaden, 2001

Lektorat: Ute Wrasmann / Sabine Schöller

Der Gabler Verlag und der Deutsche Universitäts-Verlag sind Unternehmen der
Fachverlagsgruppe BertelsmannSpringer.

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

www.gabler.de

www.duv.de

Höchste inhaltliche und technische Qualität unserer Produkte ist unser Ziel. Bei der Produktion und Verbreitung unserer Bücher wollen wir die Umwelt schonen. Dieses Buch ist deshalb auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier gedruckt. Die Einschweißfolie besteht aus Polyäthylen und damit aus organischen Grundstoffen, die weder bei der Herstellung noch bei der Verbrennung Schadstoffe freisetzen.

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 dürfen.

ISBN 978-3-8244-7328-1

ISBN 978-3-322-91503-0 (eBook)

DOI 10.1007/978-3-322-91503-0

Für German

Geleitwort

Mit zunehmender Wettbewerbsintensität gewinnt Kundenzufriedenheit und Kundenbindung als unternehmerische Maxime an Bedeutung. In diesem Zusammenhang erhält auch das Beschwerdemanagement verstärkte Beachtung, da Beschwerden ein eindeutiger Indikator von Kundenunzufriedenheit sind und sich zufriedengestellte Beschwerdeführer durch ein hohes Maß an Loyalität auszeichnen. Viele Unternehmen haben in den letzten Jahren ein professionelles Beschwerdemanagement aufgebaut. Diese Entwicklung wird in der Forschung durch eine intensive Diskussion der Beschwerdepolitik begleitet. Es fällt aber auf, dass sowohl in der Praxis als auch in der Wissenschaft Fragen eines internationalen Beschwerdemanagements bisher stark vernachlässigt werden. Dies erscheint besonders problematisch in einer Zeit, in der Unternehmen ihre internationale Tätigkeit erheblich ausbauen und vor der Aufgabe stehen, Zufriedenheit bei Kunden aus verschiedenen Kulturkreisen und Ländern zu erreichen.

Mit seiner hier vorgelegten Dissertation gelingt es Herrn Wegmann, einen wesentlichen Beitrag zur Reduzierung dieser Erkenntnis- und Handlungslücke zu leisten. Auf überzeugende Weise arbeitet er die besonderen Herausforderungen eines internationalen Beschwerdemanagements heraus. Er zeigt auf, welche Gestaltungs- und Organisationsformen überhaupt zur Verfügung stehen und unter welchen Bedingungen sie für ein international tätiges Unternehmen geeignet sind. Darüber hinaus entwickelt er ein Instrumentarium, mit dessen Hilfe die Unternehmen die spezifischen Managementprobleme eines internationalen Beschwerdemanagements bewältigen können.

Mit dem Band wird ein aktuelles und noch weiter an Bedeutung zunehmendes Thema wissenschaftlich fundiert und zugleich für die Praxis verständlich behandelt. Gut begründete Handlungsempfehlungen stützen sich auf eine sehr solide und innovative theoretische Basis. Insofern bin ich davon überzeugt, dass Leser aus Wissenschaft und Praxis gleichermaßen von der Lektüre dieses Werkes erheblich profitieren.

Vorwort

Wie wohl fast alle wissenschaftlichen Arbeiten, so ist auch diese Dissertation nicht ohne die Beteiligung einer Vielzahl von Personen entstanden, die nicht unerwähnt bleiben dürfen.

Zunächst einmal bin ich meinem Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Bernd Stauss, zu Dank verpflichtet. Sein Einfluss auf Themenstellung und Art der Bearbeitung sind bei dieser Arbeit sicherlich nicht zu übersehen.

Zudem möchte ich mich auch bei Frau Prof. Dr. Ursula Hansen bedanken, über die ich während meines Studiums in Hannover einen ersten Kontakt zum Thema Beschwerdemanagement bekommen habe und die mich stets zur Promotion ermuntert hat.

Meine Kollegen und Freunde aus der Ingolstädter Zeit – Christian Coenen, Alexander Decker, Matthias Gouthier, Frank Hoffmann und Harald Meißner - möchte ich auch erwähnen. Sie haben mir in vielen Gesprächen und gemeinsamen Doktorandenkolloquien Anregungen zur Arbeit gegeben.

Ein besonderer Dank gilt meinem Vater, Prof. Dr. German Wegmann, für die stete Unterstützung. Er war ein besonders engagierter und hilfreicher Kritiker meiner Gedanken.

Gedankt sei auch meiner Frau Christel, die die Aufgabe des Endlektorats auf sich genommen hat.

Nicht zuletzt möchte ich natürlich auch meine Gesprächspartner aus der Wirtschaft nennen, die mir Einblicke in die operativen Probleme des internationalen Beschwerdemanagements in ihren Unternehmen gewährt haben und so – wie ich hoffe – zur notwendigen Praxisrelevanz der Arbeit beigetragen haben.

Christoph Wegmann

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XVII
Tabellenverzeichnis	XXI
Abkürzungsverzeichnis	XXIII
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Gang der Arbeit	4
2 Beschwerdemanagement –	
Grundlagen und Relevanz der internationalen Betrachtung	9
2.1 Grundlagen des Beschwerdemanagements.....	9
2.1.1 Begriff, Einordnung und Ziele des Beschwerdemanagements.....	9
2.1.2 Gliederung in Funktionsbereiche	16
2.2 Internationalisierung als Herausforderung	
für das Beschwerdemanagement	22
2.2.1 Internationalisierung der Wirtschaft.....	22
2.2.2 Ziele und Besonderheiten der internationalen	
Marktbearbeitung	24
2.2.3 Internationale Beschwerdeführung	26
3 Grundzüge des internationalen Beschwerdemanagements.....	35
3.1 Definition internationales Beschwerdemanagement.....	35
3.2 Ziele im internationalen Beschwerdemanagement.....	36
3.3 Funktionsbereiche des internationalen Beschwerdemanagements	
unter besonderer Berücksichtigung der	
internationalen Beschwerdeführung	42
3.3.1 Direkter Beschwerdemanagement-Prozess.....	43

3.3.1.1	Input-Funktion.....	43
3.3.1.2	Falllösungs-Funktion.....	50
3.3.2	Indirekter Beschwerdemanagement-Prozess.....	54
3.3.2.1	Informationsgewinnungs-Funktion.....	54
3.3.2.2	Kontroll-Funktion.....	59
3.3.2.3	Koordinations-Funktion.....	62
3.3.2.3.1	Grundlagen der Koordination im internationalen Beschwerdemanagement.....	62
3.3.2.3.2	Erstellungskoordination.....	67
3.3.2.3.3	Leistungskoordination.....	69
3.4	Organisationsentscheidungen.....	72
3.4.1	Grundlagen der Organisationsentscheidungen.....	73
3.4.1.1	Eingliederung des internationalen Beschwerde- managements in die Unternehmensorganisation.....	73
3.4.1.2	Organisationsvariablen des internationalen Beschwerdemanagements.....	74
3.4.2	Zentralisierung.....	77
3.4.2.1	Grundlagen der Zentralisierung.....	77
3.4.2.2	Möglichkeiten der Zentralisierung im internationalen Beschwerdemanagement.....	82
3.4.2.2.1	Zentralisierung des direkten Beschwerdemanagement-Prozesses.....	82
3.4.2.2.2	Zentralisierung des indirekten Beschwerdemanagement-Prozesses.....	88
3.4.2.2.3	Übertragung der Beschwerdemanagement- Funktionen auf Dritte.....	91
3.4.2.3	Vor- und Nachteile der Zentralisierung – dargestellt anhand des Ansatzes von Hirsch.....	93
3.4.3	Standardisierung.....	97
3.4.3.1	Grundlagen der Standardisierung.....	97
3.4.3.2	Möglichkeiten der Standardisierung im internationalen Beschwerdemanagement.....	99

3.4.3.2.1	Standardisierung des direkten Beschwerdemanagement-Prozesses	99
3.4.3.2.2	Standardisierung des indirekten Beschwerdemanagement-Prozesses	103
3.4.3.3	Vor- und Nachteile der Standardisierung – dargestellt anhand des Ansatzes von Hirsch.....	105
3.4.4	Zwischenfazit: Zusammenstellung der Organisationsformen im internationalen Beschwerdemanagement	108
4	Ansatz einer Theorie zu den Bestimmungsfaktoren des internationalen Beschwerdemanagements	113
4.1	Ermittlung maßgeblicher Bestimmungsfaktoren der Organisationsvariablen des internationalen Beschwerdemanagements.....	115
4.2	Ausgewählte Faktoren mit Einfluss auf die Einrichtung eines internationalen Beschwerdemanagements	117
4.2.1	Unternehmensbezogene Faktoren.....	117
4.2.1.1	Ziele der Internationalisierung	117
4.2.1.2	Internationalisierungsstufe	118
4.2.1.3	Beschwerdemanagement im Inland	122
4.2.2	Marktbezogene Faktoren	123
4.2.2.1	Verbraucherpolitisches Umfeld.....	123
4.2.2.2	Wettbewerbssituation	125
4.3	Ausgewählte Faktoren mit Einfluss auf Zentralisierung und Standardisierung des internationalen Beschwerdemanagements	127
4.3.1	Unternehmensbezogene Faktoren.....	127
4.3.1.1	Grundorientierung der Internationalisierungsstrategie.....	127
4.3.1.2	Organisationsform des Auslandsengagements	133
4.3.2	Marktbezogene Faktoren – das internationale Beschwerdeverhalten	140
4.3.2.1	Grundlagen des Beschwerdeverhaltens: Eine Prozessbetrachtung	141

4.3.2.2 Bestandsaufnahme zum internationalen Beschwerdeverhalten	147
4.3.2.3 International spezifische Determinanten des Beschwerdeverhaltens	151
4.3.2.3.1 Kultur	152
4.3.2.3.2 Ökonomischer Entwicklungsstand	157
4.3.2.3.3 Gegenstand der Mikro- und Makro- Unzufriedenheit	159
4.3.2.3.4 Hypothesen zum internationalen Beschwerdeverhalten	161
4.3.2.4 Beschwerdeführerbezogene Rückkopplungen	165
4.4 Grundtypen der Organisation	166
5 Die Gestaltung ausgewählter Funktionsbereiche des internationalen Beschwerdemanagements	177
5.1 Identifikation spezifischer Managementprobleme des internationalen Beschwerdemanagements	177
5.2 Spezifische Managementaufgaben bei zentraler Organisation	181
5.2.1 Input-Funktion im zentral standardisierten internationalen Beschwerdemanagement	181
5.2.1.1 Stimulierung im zentral standardisierten internationalen Beschwerdemanagement	181
5.2.1.2 Stimulierung im Internet: Internationale Communication Center	185
5.2.2 Falllösungs-Funktion im zentral standardisierten internationalen Beschwerdemanagement dargestellt am Beispiel Call Center	190
5.2.2.1 Begriffsklärung und Grundlagen zu Call Centern im internationalen Beschwerdemanagement	191
5.2.2.2 Organisatorische Aspekte der Falllösung in internationalen Call Centern	194
5.2.2.2.1 Organisationsstruktur	194

5.2.2.2 Standort.....	199
5.2.2.3 Kapazitätsmanagement in der Falllösung bei internationalen Call Centern.....	204
5.2.2.3.1 Begriff und Relevanz	204
5.2.2.3.2 Ausgangssituation	206
5.2.2.3.3 Spezifische Lösungsansätze	207
5.2.2.4 Personalmanagement für die Falllösung im internationalen Call Center	215
5.2.2.4.1 Bedeutung und Anforderungen	215
5.2.2.4.2 Personalbeschaffung.....	225
5.2.2.4.3 Personalschulung.....	227
5.2.2.4.4 Interkulturelles Empowerment	234
5.2.3 Zentrale Informationsgewinnungs-Funktion	237
5.2.3.1 Arten internationaler Beschwerdeinformationen in der Informationsgewinnungs-Funktion.....	237
5.2.3.2 Internationale Vergleichbarkeit der Daten	244
5.2.3.2.1 Problemfelder der Vergleichbarkeit	245
5.2.3.2.2 Ansätze zur Sicherstellung der Vergleichbarkeit.....	251
5.2.3.3 Auswertungsmethoden im zentral standardisierten internationalen Beschwerdemanagement	259
5.2.3.3.1 Quantitative Methoden	259
5.2.3.3.2 Qualitative Methoden.....	273
5.2.3.4 Informationsdistribution	279
5.2.4 Zentrale Kontroll-Funktion.....	281
5.2.4.1 Aufgaben-Kontrolle.....	282
5.2.4.2 Kosten-Nutzen-Kontrolle	288
5.3 Die internationale Koordination als Herausforderung in dezentralen Beschwerdemanagement-Systemen	294
5.3.1 Unternehmenskultur als Grundlage internationaler Koordination.....	295

5.3.1.1 Bedeutung der Unternehmenskultur als Koordinationsmechanismus für das Beschwerdemanagement	295
5.3.1.2 Schaffung einer internationalen Unternehmenskultur	301
5.3.2 Ausgewählte Mechanismen der internationalen Koordination von Beschwerdemanagement-Systemen	305
5.3.2.1 Planung.....	305
5.3.2.1.1 Planung durch Ziele	306
5.3.2.1.2 Planung der Ressourcenverteilung	310
5.3.2.2 Persönliche Weisung	313
5.3.2.3 Selbstkoordination unter besonderer Berücksichtigung internationalen Benchmarkings.....	315
6 Zusammenfassung und Ausblick.....	323
6.1 Zusammenfassung	323
6.2 Ausblick.....	328
Anhang	331
Literaturverzeichnis.....	347
Verzeichnis der Expertengespräche	399

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Gang der Arbeit.....	7
Abbildung 2: Funktionsbereiche des Beschwerdemanagement-Prozesses.....	18
Abbildung 3: Direkte und indirekte Beschwerdemanagement-Prozesse.....	20
Abbildung 4: Sichtbare und unsichtbare Beschwerdemanagement-Prozesse (aus Kundensicht) – Beispiel –.....	21
Abbildung 5: Typen internationaler Beschwerdeführung.....	28
Abbildung 6: Typ 1 und 2 der internationalen Beschwerdeführung.....	30
Abbildung 7: Typ 3 und 4 der internationalen Beschwerdeführung.....	31
Abbildung 8: Voraussetzungen der Beschwerdestimulierung und -führung im internationalen Beschwerdemanagement.....	48
Abbildung 9: Abgrenzung der Informationsgewinnungs- und der Kontroll-Funktion.....	60
Abbildung 10: Abteilungs-/Stellenbildung im internationalen Beschwerdemanagement: Internationale Integration.....	79
Abbildung 11: Abteilungs-/Stellenbildung im internationalen Beschwerdemanagement: Internationale Differenzierung.....	80
Abbildung 12: Zentrale und dezentrale Organisation des direkten internationalen Beschwerdemanagement-Prozesses	83
Abbildung 13: Duale Organisation des direkten internationalen Beschwerdemanagement-Prozesses	84
Abbildung 14: Selektives direktes internationales Beschwerdemanagement	87
Abbildung 15: Betrachtete Organisationsvariablen des internationalen Beschwerdemanagements.....	110

Abbildung 16: Mögliche Kombinationen der Organisationsgestaltung des internationalen Beschwerdemanagements im Überblick.....	111
Abbildung 17: Direkter und indirekter Export in der Übersicht.....	135
Abbildung 18: Verhaltensalternativen von Verbrauchern bei Unzufriedenheit.....	142
Abbildung 19: Einfaches Prozessmodell des Beschwerdeverhaltens	146
Abbildung 20: Ebenen der Kultur	154
Abbildung 21: Einfaches Modell des internationalen Beschwerdeverhaltens.....	162
Abbildung 22: Einflussfaktoren auf die Gestaltung des internationalen Beschwerdemanagements und Bildung organisatorischer Grundtypen anhand eines Entscheidungsbaums	167
Abbildung 23: Fall (1) - Zentral standardisiertes internationales Beschwerdemanagement.....	170
Abbildung 24: Fall (2) - Dezentrales, zentral gesteuertes (hybrides) internationales Beschwerdemanagement.....	171
Abbildung 25: Fall (3) - Dezentral standardisiertes internationales Beschwerdemanagement.....	173
Abbildung 26: Fall (4) - Dezentral differenziertes internationales Beschwerdemanagement.....	174
Abbildung 27: Grundtypen der Organisation des internationalen Beschwerdemanagements im Überblick.....	176
Abbildung 28: Managementherausforderungen des internationalen Beschwerdemanagements.....	178
Abbildung 29: Arten der Stimulierung bei zentral standardisiertem internationalem Beschwerdemanagement	184
Abbildung 30: Begriffsabgrenzung Call Center	192
Abbildung 31: Tägliches Anrufaufkommen in einem zwei Länder Beispiel mit drei Stunden Zeitverschiebung (hypothetisches Beispiel)	207

Abbildung 32: Interkulturelle Interaktionen bei zentraler internationaler Beschwerdebearbeitung.....	219
Abbildung 33: Paradigma der Beschwerdeführung.....	238
Abbildung 34: Erstellung der Beschwerdeproblem-Kategorien für die Informationserfassung im internationalen Beschwerdemanagement.....	253
Abbildung 35: Rückübersetzung bei international universellen Beschwerdeproblemkategorien.....	256
Abbildung 36: Parallelübersetzung bei international universellen Beschwerdeproblemkategorien.....	257
Abbildung 37: Beispiel für ein Häufigkeitsdiagramm für die Beschwerdeanzahl in einem Zwei-Länder-Fall	261
Abbildung 38: Beispiel für Beschwerdequoten in einem Zwei-Länder-Fall	262
Abbildung 39: Beispiel für die Darstellung der Entwicklung der Differenz von Beschwerdequoten im Zeitablauf.....	263
Abbildung 40: Beispiel für die Darstellung der Entwicklung der Differenz von Beschwerdequoten im Zeitablauf mit einfacher linearer Regression	264
Abbildung 41: Beispiel für die Darstellung der Entwicklung der normierter Beschwerdequoten im Zeitablauf.....	267
Abbildung 42: Beispiel für die Darstellung eines internationalen Ursache-Wirkungs-Diagramms	274
Abbildung 43: Beispiel für die Darstellung der Zufriedenheitsentwicklung mit einem ausgewählten Aspekt des Beschwerdemanagements in zwei Ländern.....	284
Abbildung 44: Trennung der Kosten des Beschwerdemanagements für einen Zwei-Länder-Fall.....	289

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Vorökonomische Ziele des nationalen Beschwerdemanagements	12
Tabelle 2: Spezifische Ziele des internationalen Beschwerdemanagements.....	40
Tabelle 3: Überblick über die verschiedenen Verantwortungsebenen während der Beschwerdebearbeitung.....	51
Tabelle 4: Mögliche Ansatzpunkte der Leistungskoordination	71
Tabelle 5: Internationale Standardisierung des direkten Beschwerde- management-Prozesses im Maschinen- und Anlagenbau	102
Tabelle 6: Übersicht über untersuchte Bestimmungsfaktoren der Gestaltung des internationalen Beschwerdemanagements	116
Tabelle 7: Alternative Internationalisierungsstrategien.....	131
Tabelle 8: Zusammenfassung der Erkenntnisse zum internationalen Beschwerdeverhalten.....	150
Tabelle 9: Subjektive und objektive Beschwerdeinformationen	243
Tabelle 10: Zahlenbeispiel zur Stichprobe der Beschwerdeinformations- erfassung anhand eines einfachen Zwei-Länder-Falles	250
Tabelle 11: Beispiel für eine Tabellierung von Indikatoren für die Entwicklung des internationalen Beschwerdeaufkommens.....	265
Tabelle 12: Beispiel einer länderspezifischen Aufbereitung der Problemwertindizes einer internationalen FRAB.	271
Tabelle 13: Beispiel für eine Gegenüberstellung von Ländereinzelnkosten bezogen auf jeweils eine Beschwerde im internationalen Beschwerdemanagement in DM	291
Tabelle 14: Beispiel für Normen und Werte einer Beschwerdephilosophie.....	298

Tabelle 15: Beispiele für Zielvorgaben in der Planung dezentraler

Beschwerdemanagement-Systeme308

Abkürzungsverzeichnis

AC	Assessment Center
ACD	Automatic Call Distribution
ASEAN	Association of Southeast Asian Nations
ASQ	American Society for Quality
BM	Beschwerdemanagement
CIT	Critical Incident Technique
CTI	Computer-Telephony-Integration
DIW	Deutsches Institut für Wirtschaftsforschung
EU	Europäische Union
eurostat	Statistisches Amt der Europäischen Gemeinschaften
FRAB	Frequenz-Relevanz-Analyse von Beschwerden
FRAP	Frequenz-Relevanz-Analyse von Problemen
IBM	internationales Beschwerdemanagement
i.e.S.	im engeren Sinne
IRC	Internet Relay Chat
i.w.S.	im weiteren Sinne
No.	Number
P.O.S.	Point of Sale
PWI	Problemwertindex
RoC	Return on Complaint Management
RoI	Return on Investment
VDMA	Verband der Deutschen Maschinen- und Anlagebauer
yr	years
WWW	world wide web