|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Customer Journey***  *Werkzeug* | | | |
| ***Customer Journey Prozess*** |  |  |  |
| *1. Anforderungen aus Kundensicht (Qualität und Preis)* |  |  |  |
| *2. eigene Stärken* |  |  |  |
| *3. mögliche Engpässe / eigene Schwächen* |  |  |  |
| *4. Maßnahmen zur Verbesserung* |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Customer Journey Prozess | Maßnahme | Termin | Verantw. |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***Customer Journey – Krankenhaus***  *Beispiel* | | | |
| Ein Krankenhaus mit Tagestherapie-Einrichtungen wendet die Methodik des „Customer Journey“ für die wichtigsten Dienstleistungen an. Ein Fall ist die mobile Rehabilitation. | | | |
| ***Customer Journey Prozess*** | *1. Patient von zu Hause zur Therapie bringen* | *2. Therapie durchführen* | *3. Patient von Therapie nach Hause bringen* |
| *1. Anforderungen aus Kundensicht (Qualität und Preis)* | * individueller, stressfreier Transport / Hilfe beim Vorbereiten * Exklusivität in der Betreuung * Pünktlichkeit * all-inclusive | * vollständige Therapie-Infos * professionelle Durchführung * Wohlfühl-Atmosphäre * «all inclusive»-Ansatz | * pünktlicher, störungsfreier Transport * klare Therapie- Dokumentation bzw. Abrechnung * Preisabschlag bei Fehlzeiten |
| *2. eigene Stärken* | * konstante Personen * Leitsystem für Patienten | * konstante Therapeuten * Ausstattung | * wie Prozess 1 * klare Dokumentation bzw. Abrechnung |
| *3. mögliche Engpässe / eigene Schwächen* | * Patient nicht abholbereit * zu wenig Exklusivität | * mangelhafte Therapiedispo * Wartezeiten | * Fehlinformation über Transportzeit * zu späte Dokumentation |
| *4. Maßnahmen zur Verbesserung* | * Entwicklung einer Kunden-App * einheitlicher Dispo-Plan: gemeinsamer Zugriff über Intranet * Aufbau von Exklusivität ("Transport als erste Visitenkarte") | * Vermarktungs-Offensive für alle Leistungen * Ausdehnung der Therapie auf alle Angebote * standardisiertes Patienten-Feedback | * wie Prozess 1 * monatlicher Qualitätsbericht (Basis: Patienten-Feedback und Dispositionsplan) * … |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Customer Journey Prozess | Maßnahme | Termin | Verantw. |
| 1. Patient von zu Hause zur Therapie bringen | Entwicklung einer Kunden-App: Dispo-Zeiten, Status, Terminplan ReHa… | 31.03. | F. Müller |
| Umsetzung einheitlicher Dispo-Plan | 30.04. | A. Berger |
| … | … |  |
| 2. Therapie durchführen | … |  |  |