WERKZEUG

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Customer Journey | | | | |
| **Customer Journey Prozess** |  |  |  | |
| 1. Anforderungen aus Kundensicht (Qualität und Preis) |  |  |  | |
| 1. Eigene Stärken |  |  |  | |
| 1. Mögliche Engpässe / eigene Schwächen |  |  |  | |
| 1. Maßnahmen zur Verbesserung |  |  |  | |
| **Customer Journey-Prozess** | Maßnahme | | Termin | Verantw. |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |
|  |  | |  |  |

Hintergrund: Ein Krankenhaus mit Tagestherapie-Einrichtungen wendet die Methodik des „Customer Journey“ für die wichtigsten Dienstleistungen an. Ein Fall ist die mobile Rehabilitation.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Abb. 1: Customer Journey . *Beispiel (Krankenhaus)* | | | | |
| **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 | |
| 1. Eigene Stärken | * konstante Personen * Leitsystem für Patienten | * konstante Therapeuten * Ausstattung | * wie Prozess 1 * klare Dokumentation bzw. Abrechnung | |
| 1. Mögliche Engpässe / eigene Schwächen | * Patient nicht abholbereit * zu wenig Exklusivität | * mangelhafte Therapiedispo * Wartezeiten | * Fehlinformation über Transportzeit * zu späte Dokumentation | |
| 1. Maßnahmen zur Verbesserung | * Entwicklung einer Kunden-App * einheitlicher Dispo-Plan: gemeinsamer Zugriff über Intranet * Aufbau 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 |
| … | |  |  |
| 1. Therapie durchführen | … | |  | |