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
 | … |  |