

Prüfung 2014

Marktforschung und Informationsmanagement

«SBB»

Prüfungszeit: 4 Stunden

Aufgabe	Punkte
1	25
2	25
3	25
4	11
5	14
Total	100

Im Interesse der Lesbarkeit wurde darauf verzichtet, bei Personenbezeichnungen jedes Mal auch die weibliche Form zu verwenden.

Dieser Prüfungsfall umfasst 12 Seiten inkl. Deckblatt. Bitte kontrollieren Sie, ob Sie den Fall vollständig erhalten haben.

Bitte beachten Sie:

- Es dürfen keine Lösungsblätter zusammengeheftet werden
- Geben Sie diesen Prüfungsfall zusammen mit Ihrer Lösung wieder ab

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg!

© Prüfungskommission Marketingleiter

Aufgabe 1 - Kundenzufriedenheit im Zug

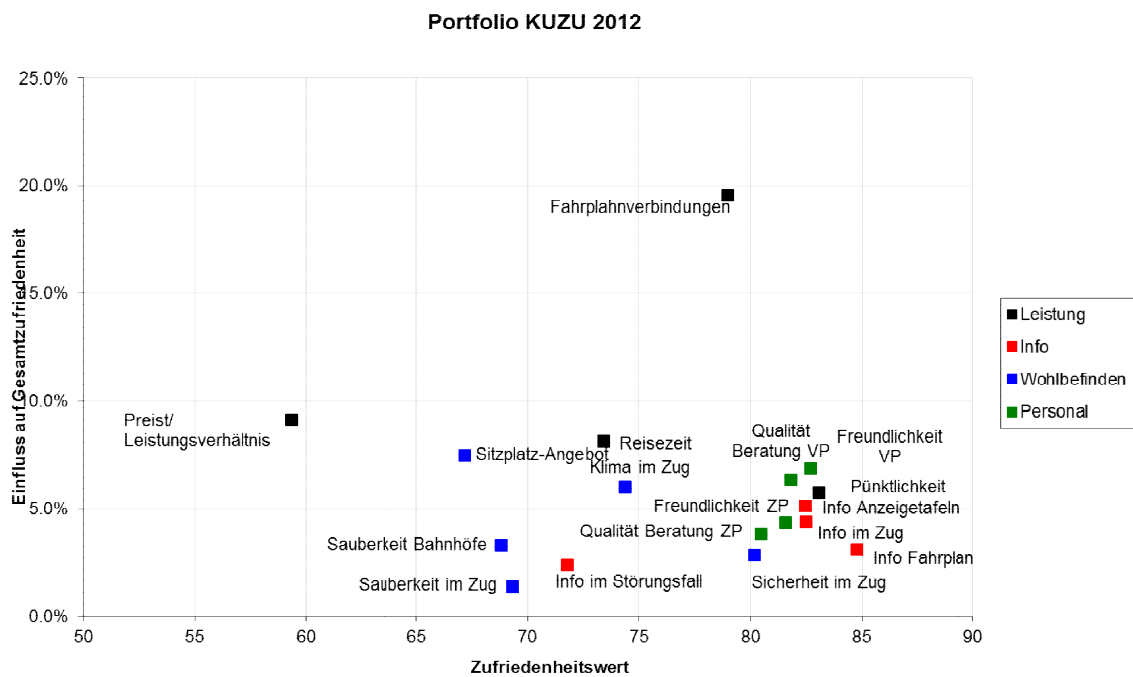
Total 25 Punkte

Stellen Sie sich vor, Sie sind Verantwortlicher für die Marktforschung bei der SBB.

Die SBB hat als eines von 9 Konzernzielen das Ziel der Kundenzufriedenheit.

Die bisherige Erhebung beruht auf einer telefonischen Haushaltsbefragung, bei der jeden Tag ca. 60 Personen befragt werden. Dabei werden die Befragungsteilnehmer gefragt, wie zufrieden Sie im Allgemeinen mit der SBB in Bezug auf verschiedene Punkte sind.

Die Ergebnisse der Befragung werden in der folgenden Abbildung zusammengefasst: Übernehmen Sie folgendes Lösungsraaster:



Aufgabe 1a

9 Punkte

- Erläutern Sie den Aufbau der Portfoliodarstellung wie am Beispiel dargestellt.
- Erklären Sie dabei die Bedeutung der beiden Achsen.
- Erläutern Sie methodisch, was die einzelnen Punkte darstellen.
- Interpretieren Sie aus der Grafik die Ergebnisse in Bezug auf "Fahrplanverbindung" und "Sauberkeit im Zug".
- Wo sehen Sie aufgrund des Portfolios konkreten Handlungsbedarf? Wo orten Sie allenfalls Schwierigkeiten bezüglich der Reaktionsmöglichkeiten der SBB? Nennen Sie 3 Punkte.

Aufgabe 1b

16 Punkte

Die Konzernleitung möchte, dass das Thema Kundenzufriedenheit bei der SBB eine grössere Bedeutung erhält. Dabei ist sie unsicher, ob die bestehenden Messinstrumente sinnvoll sind.

Sie werden beauftragt, ein Mess-System zu entwickeln.

Geben Sie zu den folgenden sechs Punkten Empfehlungen ab:

1.) Rekrutierung der Befragungsteilnehmer

- Nennen Sie je einen Vor- und einen Nachteil bei einer Rekrutierung der Befragungsteilnehmer über ein zentrales Register versus einer Rekrutierung im Zug oder am Bahnhof.
- Wägen Sie nun die Vor- und Nachteile gegeneinander ab, entscheiden sich für eine der beiden Varianten und begründen ihren Entscheid.

2.) Erhebungsmethode

Erläutern Sie je einen Vor- und Nachteil von Telefon- und Online-Interviews. Entscheiden Sie sich eher für eine der Methoden oder einen Mix der beiden Methoden? Begründen Sie ihren abschliessenden Vorschlag.

3.) Ereignis oder Merkmal

Die Befragung kann entweder ereignisorientiert oder merkmalsorientiert angelegt werden. Ereignisorientiert bedeutet, dass die Zufriedenheit mit einem bestimmten Ereignis (z.B. eine bestimmte Zugfahrt) erhoben wird. Merkmalsorientiert ist eine Erhebung unabhängig von einem Ereignis. Beschreiben Sie je einen Vor- und Nachteil bei der ereignisorientierten Erhebung.

4.) Kontinuität / Zeitpunkt

Soll die Befragung bevorzugt einmal jährlich zu einem bestimmten Zeitpunkt, mehrfach im Jahr oder kontinuierlich durchgeführt werden? Begründen Sie Ihre Empfehlung!

5.) Stichprobengrösse

Erläutern Sie, wie die Grösse der Stichprobe bestimmt werden soll. Wovon hängt die Grösse der Stichprobe konkret für diese Befragung ab? Welche Stichprobengrösse schlagen Sie vor? Erläutern Sie ihre Überlegungen.

6.) Kosten

Sie haben sich in der zweiten Teilaufgabe (Erhebungsmethode) für eine Methode und in der fünften Teilaufgabe für eine Stichprobengrösse entschieden. Geben Sie eine grobe Kostenschätzung dazu ab und leiten Sie her, wie sich diese Kosten zusammensetzen.

Aufgabe 2 - Qualitätsmessung mit Testkunden

Total 25 Punkte

Neben der klassischen Kundenzufriedenheits-Befragung werden im Rahmen von sogenannten Qualitätsprüfungen auch objektive Daten durch eigene Mitarbeiter erhoben. Diese sogenannten Selbstkontrollen (Mystery) werden periodisch in wichtigen Bahnhöfen und in wichtigen Zügen (Linien) durchgeführt. Dabei wird die generelle Qualität beurteilt.

Dieses Qualitätsmess-System soll zukünftig gegenüber Dritten in sogenannten Bonus-/Malus-Systemen eingesetzt werden. Deshalb soll eine externe Leitung für die Feldarbeit Pflicht werden. Diese externe Feldleitung wäre auch für die Anstellung der notwendigen Testkunden verantwortlich.

Des Weiteren soll das System ganzjährig und auf dem gesamten Schienennetz der SBB stattfinden. Intern müssen die Daten neben ihrem Einsatz als Zielwerte in Verträgen auch operativ nutzbar gemacht werden. Operative Bereiche der SBB sollen den aktuellen Zustand der für sie relevanten Standorte/Bereiche/Elemente (z.B. Bahnhof, Unterführung, Wand) möglichst einfach und rasch einsehen können.

Sie erhalten den Auftrag diese Messungen zu professionalisieren.

Die Feldleitung beinhaltet u.a. nachfolgende Aufgaben:

Die Rekrutierung und Schulung der Testkunden, die administrative Führung der Testkunden, die detaillierte Einsatzplanung der Testkunden, der operative Support bei unvorhergesehenen Ereignissen im Bahnverkehr, die Überwachung der Einhaltung von Bewertungs- (was wird wie bewertet) und Arbeitsanweisungen (wie muss vorgegangen werden) durch die Testkunden, die Plausibilisierung und Freigabe der erhobenen Daten.

Aufgabe 2a

2 Punkte

Bevor Sie mit der Ausschreibung beginnen, müssen Sie ihrem Projekt-Team noch ein paar Fragen beantworten:

- Weshalb ist eine externe Feldleitung für die Testkunden und deren externes Anstellungsverhältnis Pflicht? Wäre es nicht viel sinnvoller die Testkunden direkt zu führen?

Aufgabe 2b

7 Punkte

Kundenzufriedenheit versus objektive Qualitätsmessung (Mystery).

- Nennen Sie je zwei Vor- und Nachteile der beiden Methoden?
- Welche Möglichkeiten sehen Sie, um diese beiden Methoden in Kombination zu verwenden?
- Welche zusätzlichen Informationen bringt Ihnen der Vergleich der beiden Entwicklungen?
- Und, wie lassen sich unterschiedliche Entwicklungen in Bezug auf die Qualität zwischen diesen beiden Methoden erklären?

Aufgabe 2c

6 Punkte

Für die Qualitätsmessungen benötigen Sie klare Vorgaben zu den Inhalten. Dazu müssen Sie herausfinden, was für die Qualitätswahrnehmung der Kunden relevant ist. Zudem muss festgelegt werden, welche Leistungsniveaus gemessen werden und wo jeweils die Akzeptanzgrenzen liegen.

Wie würden Sie ein solches Forschungsvorhaben im Sinne einer Grundlagenstudie strukturieren und planen?

- Sie entscheiden sich für ein mehrstufiges Vorgehen. Beschreiben und begründen Sie eine Methode pro Stufe.
- Vervollständigen Sie die Tabelle mit zwei weiteren, beliebigen Messinhalten bei der SBB. Sie können beliebige Messorte, -Bereiche oder -Elemente wählen und diese mit je einem relevanten Beurteilungskriterium, dem Leistungsniveau und der Akzeptanzgrenze pro Kriterium ergänzen.

Erläuterungen:

Ort: Bahnhof

Bereich: Unterführung

Element: Wand

Beurteilungskriterium der Qualität: Welches Kriterium wird bewertet?

- Akzeptanzgrenze: Wo/wann kippt eine Zustandseinschätzung von "noch in Ordnung" in "nicht mehr in Ordnung"?

Hinweis: Der in der Erläuterung erwähnte Messbereich Bahnhof, darf in ihrer Lösung weiter verwendet werden. Hingegen darf der Bereich "Unterführung" resp. das erwähnte Messelement "Wand" nicht verwendet werden!

Ort/Bereich/Element	Beurteilungs-Kriterium	Leistungsniveau	Akzeptanzgrenze
Bahnhof	Sauberkeit des WC	Das Kontrollblatt im WC ist von der Reinigungsperson ausgefüllt.	2 Stunden nach der letzten Kontrolle ist das WC nur schwach verschmutzt. Wenig loser Schmutz und Abfälle.
.....			
.....			
.....			

Aufgabe 2d

5 Punkte

Was müssen Sie methodisch, organisatorisch, materiell entwickeln, vorbereiten, aufbauen oder festlegen, bevor Sie kontinuierliche Mystery-Qualitätsmessungen der SBB durchführen können?

Nennen Sie 5 Punkte.

Aufgabe 2e

3 Punkte

Im Rahmen der Einführung einer solchen Qualitätsmessung müssen Sie sich auch Gedanken zur Grundgesamtheit und anderen Themen machen.

- Beschreiben Sie die Grundgesamtheit.
- Was würden Sie als Kriterium wählen, um die Wichtigkeit eines konkreten Messbereichs (z.B. Bahnhof oder Linie) zu bestimmen?
- Was denken Sie ist ausschlaggebend für die Bestimmung der Messfrequenz?

Aufgabe 2f

2 Punkte

Sie wissen aus der Grundlagenstudie, welche Dimensionen und Zustände für das subjektive Kundenurteil relevant sind und deshalb auch in der objektiven Qualitätsmessung (Mystery) beurteilt werden sollten:

- Sauberkeit
- Ordnung
- Vandalismusfreiheit

Diese Dimensionen sind jeweils für die "Standorte" Zug und Bahnhof und deren untergeordnete Elemente wie bspw. der Wartsaal oder die Toiletten (die durch den Kunden differenziert wahrgenommen werden) anzuwenden.

Um Ihre Mystery-Checkliste zu vervollständigen benötigen Sie noch eine Skala, um die Zustände der für die Reisenden relevanten Qualitätsbeurteilungsdimensionen zu erfassen. Ihnen liegen aus Ihrem Team zwei Vorschläge vor. Der eine Vorschlag sieht eine 10-er Skala vor, welche von "sehr schlecht" bis "sehr gut" geht. Das Team argumentiert, dass damit auch unterschiedlichste Zustände festgehalten werden können. Der zweite Vorschlag operiert mit einer 3-er Skalierung, welche analog einer Ampel die Farben Grün (3), Gelb (2) und Rot (1) kennt und deshalb klarer sei.

- Beschreiben Sie die Vor- und Nachteile der beiden Skalierungen insbesondere auch in der Hinsicht einer möglichst objektiven Beurteilung. Denken Sie ebenfalls an die notwendige Vermittelbarkeit/Schulbarkeit gegenüber den Testkunden, die den Auftrag haben schweizweit immer alles gleich zu messen. Denken Sie aber auch an die Verwendung als Qualitätskennzahlen in den operativen Bereichen, im Sinne von klar handlungsweisenden Signalen.

Aufgabe 3 - Unterwegs Reinigung

Total 25 Punkte

Die Leitung des SBB-Fernverkehrs beschliesst, neben der regulären Reinigung am Ende des Tages noch eine Unterwegs Reinigung einzuführen, bei der die SBB-Mitarbeitenden während der Fahrt Müll einsammeln. Ziel ist neben der Verbesserung der tatsächlichen Sauberkeit insbesondere auch die Sichtbarmachung der Anstrengungen der SBB und die Steigerung der Kundenzufriedenheit.

Die Massnahme wird in einem Pilotbetrieb ausschliesslich auf der Strecke Lausanne <> Genf Flughafen im Rollmaterial IC-2000 eingesetzt (42 Minuten Fahrzeit).

Die Reinigung wird ausschliesslich im Rollmaterial vom Typ IC 2000 durchgeführt. Das Fassungsvermögen beträgt in diesen Zügen ca. 400 Personen. Pro Tag gibt es zwischen 6Uhr und 16Uhr je einen stündlichen Zug in jede Richtung. Die durchschnittliche Auslastung bei diesen Zügen beträgt ca. 30%. Das Reinigungspersonal wird jedoch nur von 10Uhr bis 18Uhr aufgeboden.

Sie werden gebeten ein Konzept auszuarbeiten, mit dem Sie überprüfen, ob die Massnahme erfolgreich war.

Aufgabe 3a

5 Punkte

Welche Vorschläge machen Sie dem Marktforschungsinstitut, mit dem Sie die Umfrage durchführen wollen, in Bezug auf

- Wirkungsmessung
- Erhebungsmethode
- Grundgesamtheit und
- Stichprobengrösse?

Erläutern Sie die einzelnen Punkte.

Aufgabe 3b

7 Punkte

Welchen Zeitplan geben Sie dem Marktforschungsinstitut vor, damit Sie die Ergebnisse in der gewünschten Qualität und in absehbarer Frist vorliegend haben?

- Erstellen Sie einen Phasen- und Zeitplan mit den relevanten Tätigkeiten pro Phase.
- Welche Schwierigkeiten erkennen Sie im Hinblick auf die möglichen Zeitpunkte der Durchführung?

Aufgabe 3c

5 Punkte

Das Institut fragt bei Ihnen nach, ob man die Adressdaten vom Onlineshop nutzen könnte.

Was meinen Sie zu diesem Vorschlag? Wägen Sie Vor- und Nachteile ab.

Aufgabe 3d

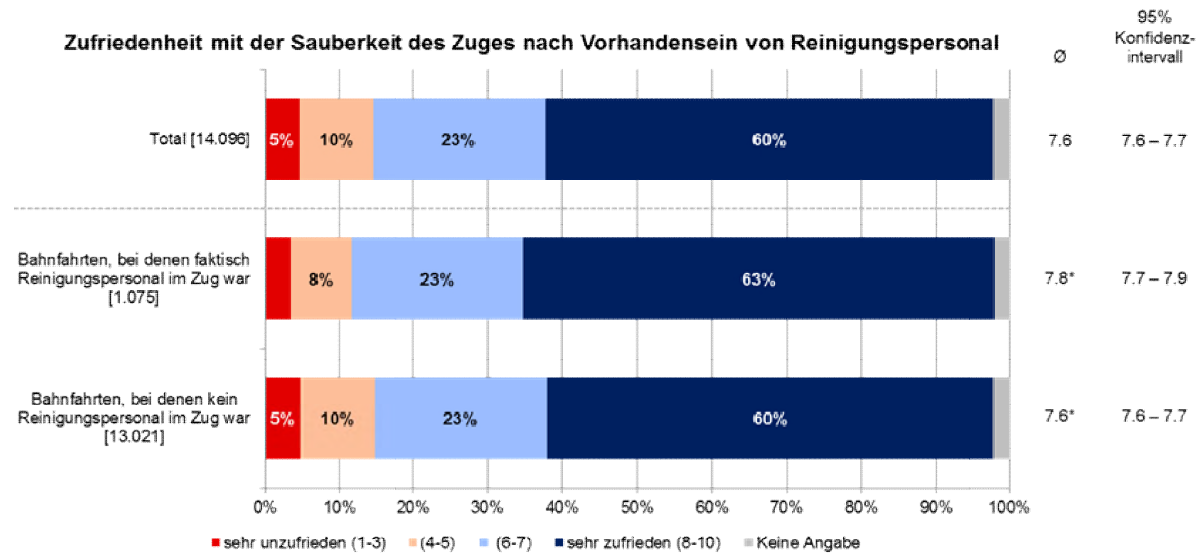
4 Punkte

Im Folgenden sehen Sie die Ergebnisse der tatsächlich durchgeführten Kundenzufriedenheits-Studie.

- Wie interpretieren Sie Abbildung 1? Nennen Sie 3 relevante Punkte.
- Wie aussagekräftig ist das vorliegende Ergebnis?

Abb. 1

Frage: Wie zufrieden sind Sie mit der Sauberkeit des Zuges (1-10)?



Basis: in [...] (Alle Bahnfahrten)
 Angaben in % und Mittelwerten (* signifikant bei Irrtumswahrscheinlichkeit von 5%)

Aufgabe 3e

4 Punkte

- Was stellt Abbildung 2 dar und wie interpretieren Sie diese?
- Nennen Sie 3 relevante Punkte und gehen Sie dabei auch darauf ein, wie aussagekräftig das Ergebnis ist.

Abb. 2:

Übereinstimmung zwischen faktischem Personaleinsatz und subjektiver Wahrnehmung

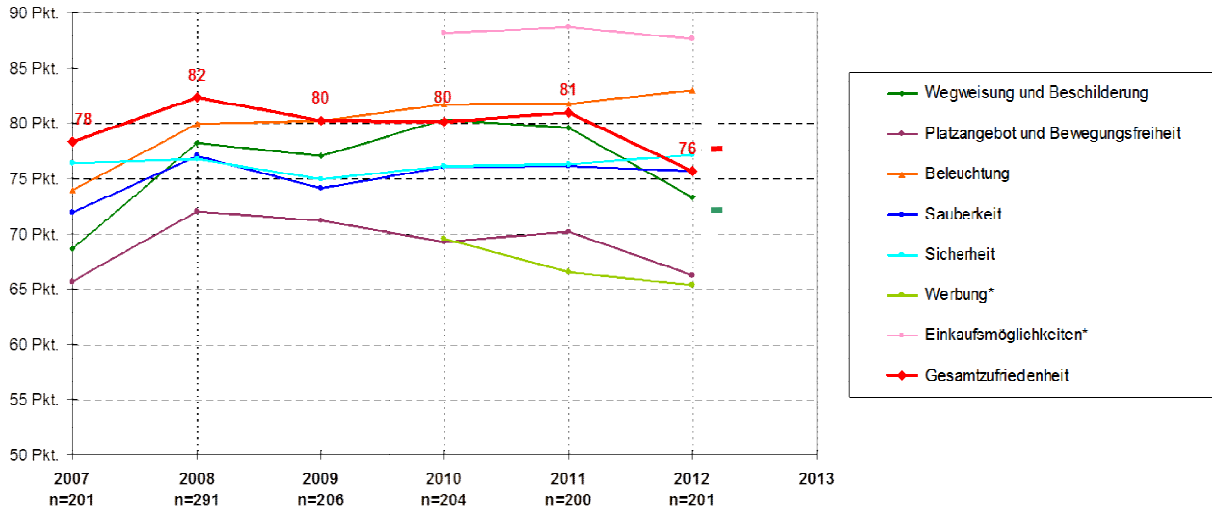


Basis: n = 14.096 (Alle Bahnfahrten)
 Angaben in Anzahl Fälle und %

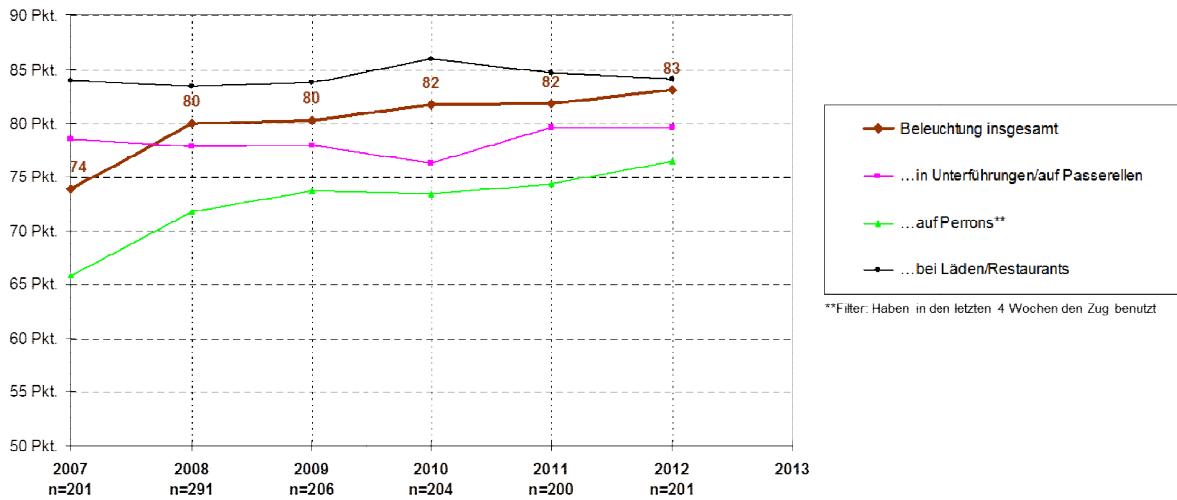
Aufgabe 4 - Kundenzufriedenheit am Bahnhof

Total 11 Punkte

Neben den bereits bekannten Messungen werden auch noch zusätzliche Erhebungen pro Bahnhof durchgeführt. In den folgenden Abbildungen ist die Entwicklung im Bahnhof Bern insgesamt und speziell die Zufriedenheit mit der Beleuchtung angegeben:



+/- neben den Werten: Signifikanter Unterschied zur Vorwelle bei einem 95-prozentigem Signifikanzniveau



**Filter: Haben in den letzten 4 Wochen den Zug benutzt

+/- neben den Werten: Signifikanter Unterschied zur Vorwelle bei einem 95-prozentigem Signifikanzniveau

Aufgabe 4a

2 Punkte

Wie interpretieren Sie den Verlauf der Kundenzufriedenheit am Bahnhof in Bern insgesamt? Was bedeutet es, wenn eine Veränderung signifikant ist? Wie kann ein solches Ergebnis zustande kommen?

Aufgabe 4b

2 Punkte

Wie interpretieren Sie den Verlauf der Kundenzufriedenheit mit der Beleuchtung im Bahnhof Bern?

Aufgabe 4c

7 Punkte

- Von welchen Faktoren hängt es grundlegend ab, ob eine Veränderung signifikant ist?
- In welcher Weise beeinflussen diese Faktoren die Frage, ob die Veränderung signifikant ist?
- Welches Verfahren schlagen Sie für eine Überprüfung der Signifikanz vor?
- Wie lautet die mathematische Formel bei diesem Vorgehen? Wie muss man das Ergebnis interpretieren?

Aufgabe 5 - Antrag für ein Management Information System (MIS)

Total 14 Punkte

Die Konzernleitung möchte sich nun umfassend über die Zufriedenheit der Kunden und deren Veränderungen laufend informieren.

Sie erhalten den Auftrag, ein entsprechendes Management-Informationen-System zu konzipieren.

Aufgabe 5a

1 Punkt

Was verstehen Sie unter einem Management-Informationen-System (MIS) zum Thema Kundenzufriedenheit bei der SBB?

Aufgabe 5b

5 Punkte

Welche Inhalte würden Sie in einem solchen System abbilden?

Begründen Sie insbesondere die folgende Frage: Wie unterscheidet sich ein MIS speziell für das Thema Kundenzufriedenheit von anderen MIS? Nennen Sie vier Unterscheidungsmerkmale.

Aufgabe 5c

2 Punkte

Welche Funktionen/Eigenschaften soll Ihr künftiges SBB-MIS haben?

Nennen Sie 4 Funktionen/Eigenschaften.

Aufgabe 5d

4 Punkte

Wie sieht Ihre Projektplanung aus?

Erstellen Sie einen Phasenplan und schreiben zu jeder Phase, welche Hauptaufgaben Sie in der Phase erfüllen wollen.

Aufgabe 5e

2 Punkte

- Nennen Sie 4 Bereiche, die in Ihrem Projekt-Team vertreten sein sollten.
- Begründen Sie jeweils, warum die von Ihnen vorgeschlagene Funktion im Projekt-Team vertreten sein sollte.