

6. Methode der kritischen Erfolgsfaktoren

Kritische Erfolgsfaktoren

In einem mittelständischen Unternehmen, das sich mit dem Internetvertrieb von Computerteilen beschäftigt, wurden im Rahmen eines Workshops die nachfolgenden kritischen Erfolgsfaktoren (KEF_x) ermittelt. Zur Messung der Kritischen Erfolgsfaktoren wurden Erfolgskriterien (K_y) bestimmt.

- Qualität des Lieferservices (KEF_1)
 - o Ausfallsicherheit der Hard- und Software (K1)
 - o Funktionalität des Internetschops (K2)
- Produktpreis (KEF_2)
 - o Motivation der Einkäufer (K3)
 - o Qualifikation der Einkäufer (K4)
 - o Funktionalität der Software zum e-procurement (K5)
- Zuverlässigkeit der Auftragslogistik (KEF_3)
 - o Mitarbeiterkommunikation (K6)
 - o Software zur Auftragslogistik B-2-C / B-2-B (K7)
- Motivation des Außendienstes (KEF_4)
 - o CRM-System (K 8)
 - o erfolgsorientierte Entlohnung (K 9)

Zur Beurteilung der Erfolgskriterien wird eine Mitarbeiterbefragung durchgeführt. Dabei wird von den Mitarbeitern erfragt, wie diese

- a) die Priorität des Erfolgskriteriums $P(K_y)$ und
- b) die Leistung bezogen auf das Erfolgskriterium $L(K_y)$

beurteilen. Zur Beurteilung wird folgende Skala vorgegeben: 1=irrelevant bis 7 sehr entscheidend.

Die Befragung in den Fachabteilungen 1 – 3 und im Informationsmanagement 1 -2 ergab folgende Antworten:

	Fachab.1		Fachab.2		Fachab.3		Infoman.1		Infoman.2	
	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)	P(K)	L(K)
K1	2	7	2	5	1	6	2	3	2	5
K2	4	3	5	6	3	6	6	7	4	7
K3	1	5	2	6	1	4	1	6	3	4
K4	3	3	3	4	3	3	4	5	6	1
K5	5	2	6	2	6	2	4	5	4	2
K6	2	4	1	4	2	5	3	2	5	3
K7	3	1	3	2	4	2	4	5	6	4
K8	7	2	7	3	6	2	5	2	7	4
K9	6	1	5	3	6	2	6	7	7	6

- a) Wen würden Sie zu dem oben angesprochenen Workshop einladen? (1 P.)
