



Selbstbedienung im Campusmanagement als Teil von Serviceorientierung?

Forum Prüfungsverwaltung 2011

„Prüfungsverwaltung im Spannungsfeld zwischen
Serviceorientierung und Rechtsvorschriften“

27. - 28.01.2011



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die
Ausnahme von der
Regel
Ausgleich für fehlende
Bedienung

Verhältnis des Nutzens
für Kunden und
Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der
HU

Stand 2010

Fazit

Selbstbedienung im Campusmanagement als Teil von Serviceorientierung?

Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:

Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel

Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

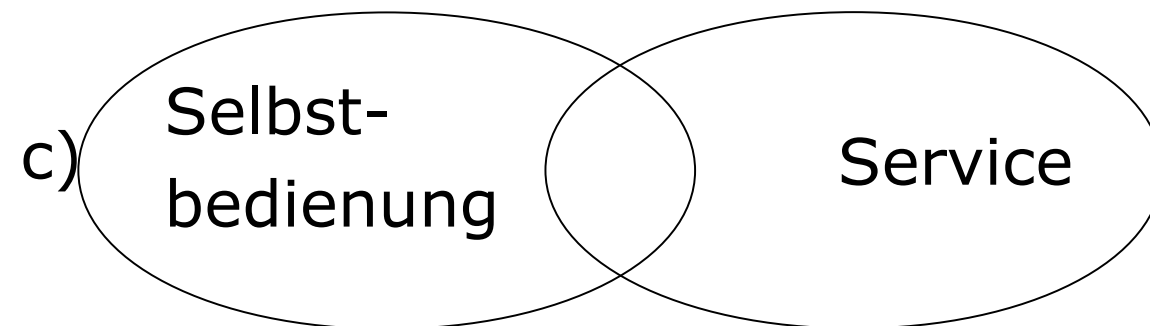
Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

a) Selbstbedienung = Service

b) Selbstbedienung \neq Service



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:

Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

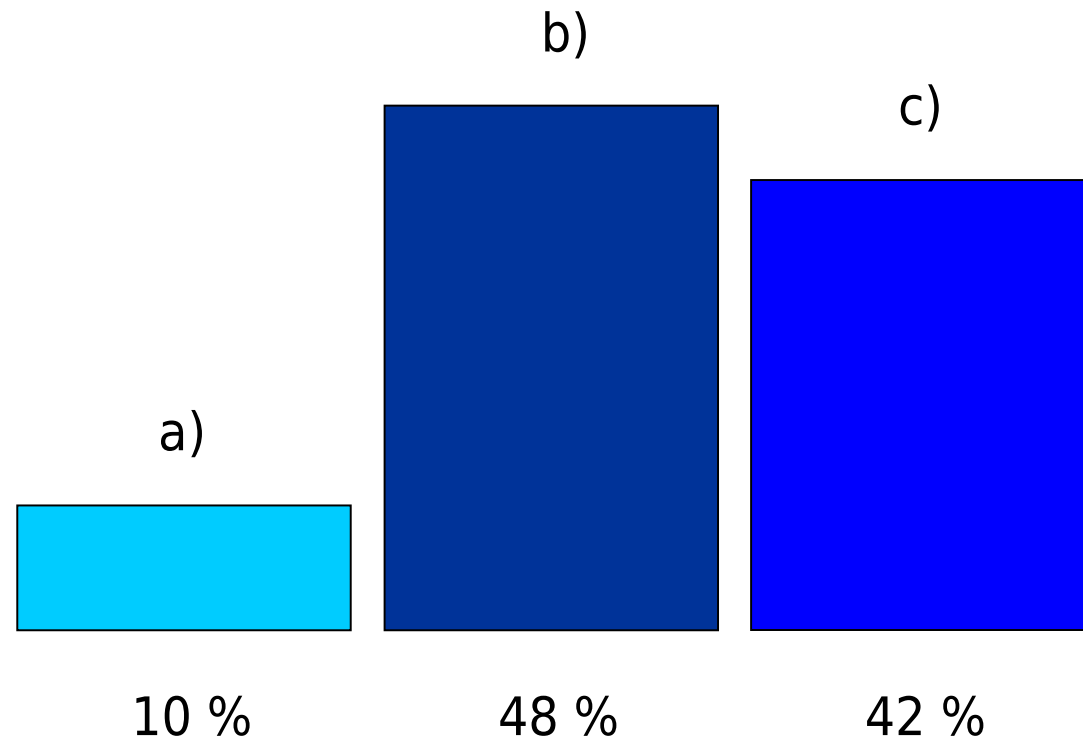
Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit



a) Selbstbedienung ist Service

b) Selbstbedienung ist Gegenteil von Service

c) Selbstbedienung ist (Bestand-)Teil von Service

Selbstbedienung

Selbstbedienung und Service

**Akzeptanz:
Selbstbedienung –
die Ausnahme von
der Regel**

Ausgleich für fehlende
Bedienung

Verhältnis des Nutzens
für Kunden und
Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der
HU

Stand 2010

Fazit

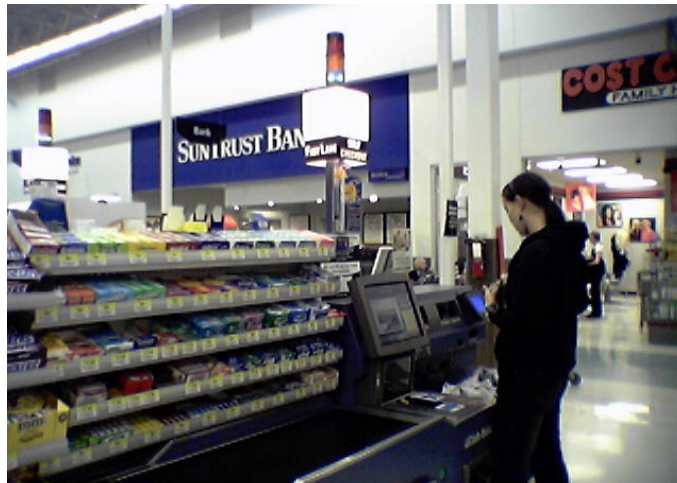


Quelle: Deutsche Fotothek

CC Deutsche Fotothek, Rössing, Roger & Rössing, Renate



Copyright © 2011 Aral Aktiengesellschaft



CC Ben Schumin



Copyright © 2011 Aral Aktiengesellschaft



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:

Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel

Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

Kompensation

- finanziell
- zeitlich
- ideell

Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

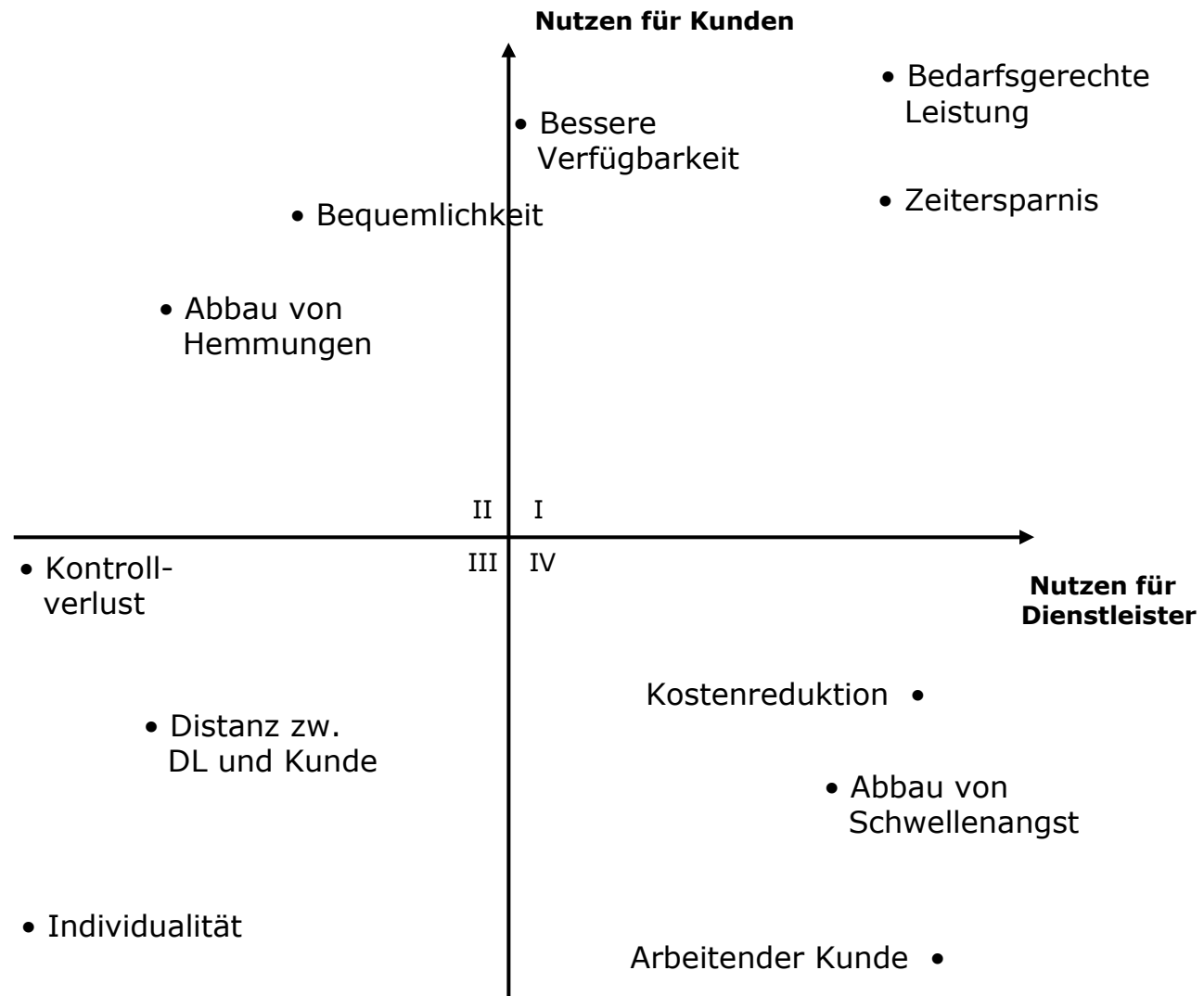
Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

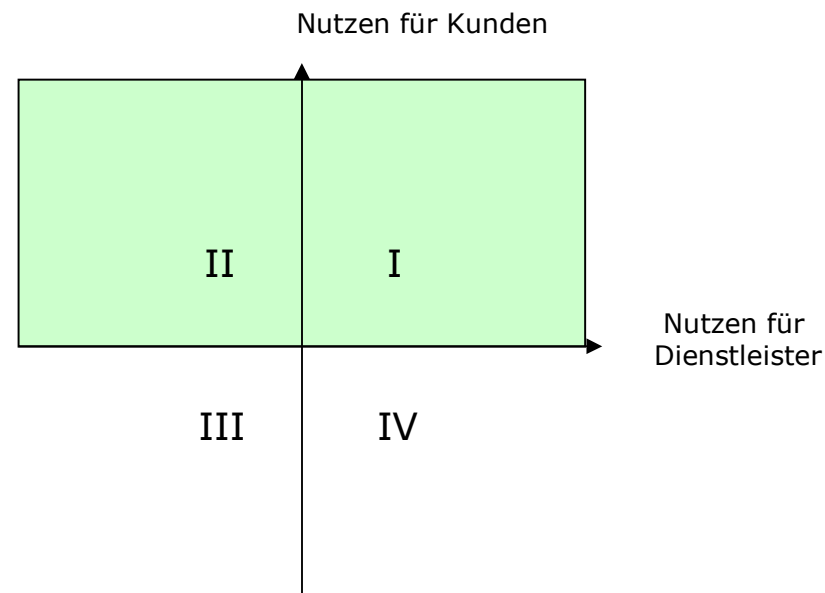
Stand 2010

Fazit



...Serviceorientierung beschreibt die ständige geistige Ausrichtung eines Mitarbeiters/einer Organisation auf alle für das Dienen bedeutsamen Sachverhalte...

(vgl. Interaktion im Dienstleistungsbereich, Manfred Bruhn, Bernd Stauss, Gabler 2001)



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

Optimierungswerkzeuge

- Strategie
- Marketing
- Prozessanalyse

Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

- 11 Fakultäten, 29 Institute verteilt auf 3 Campus über ganz Berlin
- Ca. 5.000 Beschäftigte
- Ca. 30.000 Studierende
- Ca. 4.000 Lehrveranstaltungen je Semester
- Dezentrale Prüfungsämter
- Dezentrale Organisation von LSF-Verantwortlichen



Selbstbedienung an der HU



Selbstbedienung und
Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die
Ausnahme von der
Regel
Ausgleich für fehlende
Bedienung

Verhältnis des Nutzens
für Kunden und
Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

**Selbstbedienung an
der HU**

Stand 2010

Fazit



CC Steffen Brinkmann

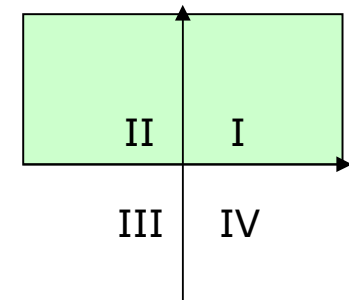


CC Patrick Clenet



QIS-POS an der HU

- Start Mitte 2005 als Projekt
- Begleitet von Projektgruppe
- Ende 2005 erste Prüfungsanmeldung
- 2006 Gründung eines zentralen Prüfungsservice
- Ende 2006 Leistungsverbuchung mit QIS-POS



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit



QIS-ZUL

- Im SoSe 2006 erstmals Onlinebewerbung
- 2010 Neugestaltung der Onlinebewerbung

QIS-SOS

- Anfang 2008 Adressänderung
- 2010 Studienbescheinigung

LSF

- 2007 Pilotprojekt Online-VVZ
- Anfang 2008 Vereinigung von QIS-POS / QIS-SOS und LSF in einem Portal
- Zum WiSe 2008/09 flächendeckender LSF-Einsatz

Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

SB-Akzeptanz

Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

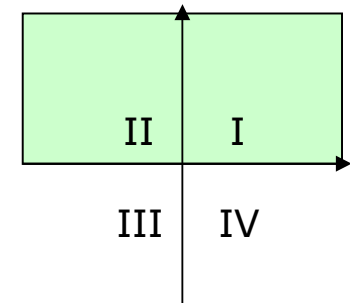
HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

- Flyer für Studierende
- Erstsemesterschulungen
- Prüfungsamtsschulungen
- FAQ und Onlinehilfe
- Prüferflyer
- E-Mail-Support
- Hilfevideos (Screencasts)
- Testsysteme für Fehleranalyse



SB-Funktionen – Mehrwert für alle



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

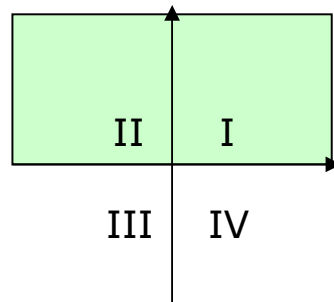
Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

QIS-ZUL

- HS hat Nutzen von der Onlinebewerbung,
- Bewerber hat Nutzen von der Online-statusabfrage



QIS-POS / QIS-SOS

- HS hat Nutzen von der Onlineprüfungsanmeldung,
- Studierender hat Nutzen von Online-leistungsansicht
- HS hat Nutzen von Online-studienbescheinigung
- Studierender hat Nutzen von Online-adressänderung

Stand 2010



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

- 80% der Studierenden können bzw. müssen SB-Funktionen nutzen, dies entspricht ca. 24.000 Studierende.
- Für ca. 4.500 Prüfungen sind im SoSe 2010 Prüfungsanmeldungen online möglich.
- Mehr als 500 POs wurden bisher abgebildet.
- Ca. 180 Personen können Leistungen online verbuchen.
- 99% der Bewerber bewerben sich online (ca. 45.000 Bewerber zum WiSe 10/11).

Stand 2010



Selbstbedienung und Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die Ausnahme von der Regel
Ausgleich für fehlende Bedienung

Verhältnis des Nutzens für Kunden und Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

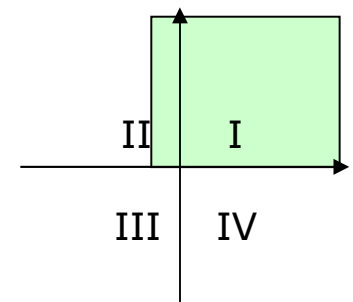
HU in Zahlen

Selbstbedienung an der HU

Stand 2010

Fazit

- Ca. 4.000 Veranstaltungen je Semester, davon mehr als $\frac{3}{4}$ mit Onlinebelegung. Im SoSe 2010 haben ca. 8.000 Studierende in 3.300 Veranstaltungen 63.000 Belegungen durchgeführt.
- Webstatistik 2010: 138 Mio Zugriffe mit einem Transfervolumen von 2,1 TByte
Tagesmaximum: 2.2 Mio Zugriffe mit 40 GByte Transfervolumen





Selbstbedienung und
Service

Akzeptanz:
Selbstbedienung – die
Ausnahme von der
Regel
Ausgleich für fehlende
Bedienung

Verhältnis des Nutzens
für Kunden und
Dienstleister

Serviceorientierung

Optimierung

HU in Zahlen

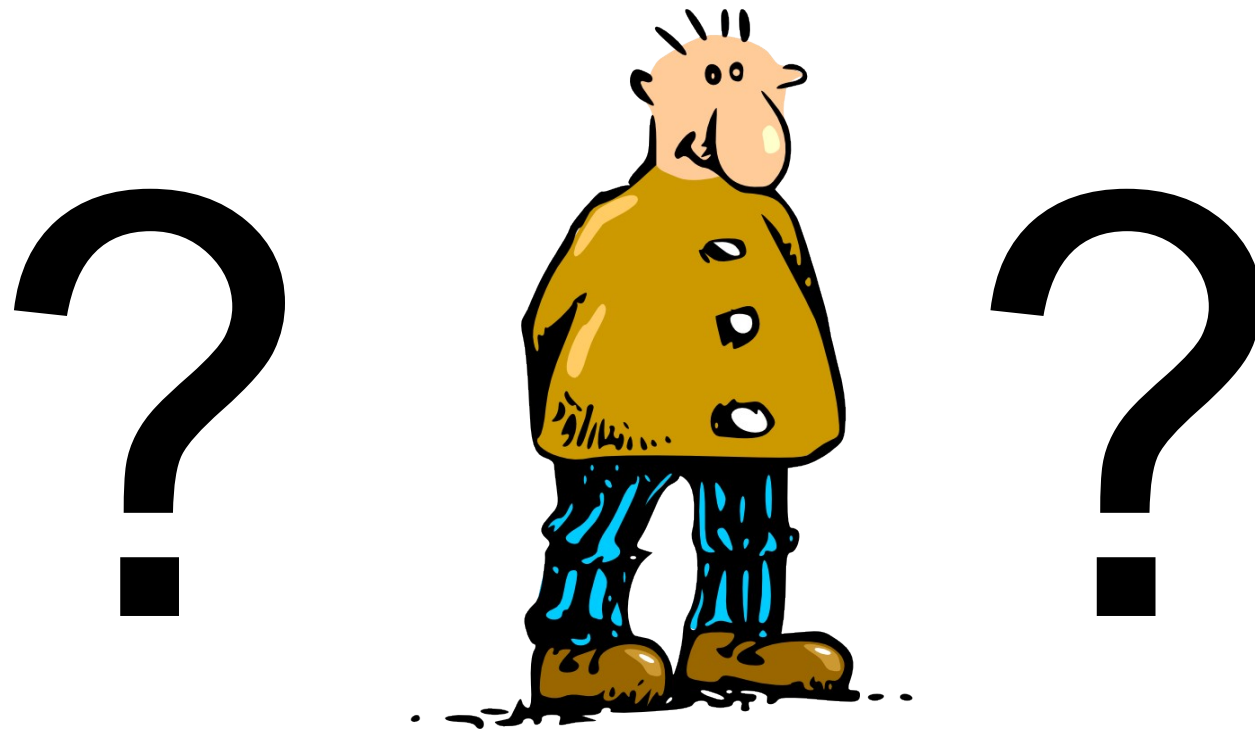
Selbstbedienung an der
HU

Stand 2010

Fazit

Selbstbedienung im Campusmanagement als Teil von Serviceorientierung?

Fragen, Meinungen, Diskussion ...



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



lars.schilhaneck@uv.hu-berlin.de

ingo.rauschenberg@cms.hu-berlin.de

SB-Portal: <http://agnes.hu-berlin.de>