

2

Definitionen

2.1 Definition des Beschwerdebegriffes

Eine Beschwerde ist die Äußerung der Unzufriedenheit des Kunden oder anderer Anspruchsgruppen gegenüber einem Unternehmen. Kunden können dabei Einzelpersonen (B2C) oder Firmen sein (B2B), Anspruchsgruppen sind zum Beispiel Organisationen oder Verbände. Gegenstand einer Beschwerde können Waren, Dienstleistungen oder das Verhalten von Mitarbeitern oder der Firma sein.¹ Außerdem können Beschwerden die Geschäftsprozesse oder den Kundenservice betreffen.

Der Begriff „Beschwerde“ muss dabei genau genommen in die reine Beschwerde, also Äußerung eines Missfallens, und die Reklamation aufgeteilt werden. Eine Reklamation ist der Sonderfall einer Beschwerde, in dem möglicherweise rechtliche Ansprüche wirksam werden können, wie im Garantiefall die Nachbesserung oder der Ersatz eines fehlerhaften Produktes.²

Ein Kunde beabsichtigt mit einer Beschwerde eine Änderung des Sachverhalts zu seinen Gunsten. Er richtet die Beschwerde in der Regel schriftlich (Brief oder E-Mail) oder mündlich (persönlich oder telefonisch) an das Unternehmen, das durch den Mitarbeiter vertreten wird, an den er sich mit seiner Beschwerde wendet.³

In dieser Arbeit ist die Reklamation im Beschwerdebegriff inbegriffen. Es werden nur diejenigen Beschwerden von Kunden des Unternehmens unter-

1 Vgl. Stauss, Bernd/Seidel, Wolfgang: Beschwerdemanagement. 4. vollständig überarbeitete Auflage. München 2007, S. 49.

2 Vgl. ebenda, S. 50–52.

3 Vgl. Ratajczak, Oliver: Erfolgreiches Beschwerdemanagement. Wege zu Prozessverbesserungen und Kundenzufriedenheit. 1. Auflage. Wiesbaden 2010, S. 24f.

sucht, die direkt an das Unternehmen gerichtet sind und dessen Produkte oder Dienstleistungen betreffen. Beschwerden anderer Anspruchsgruppen wie beispielsweise ethisch-moralische oder gesellschaftliche Anliegen werden nicht berücksichtigt.

2.2 Definition des Begriffes Beschwerdemanagement

Das Beschwerdemanagement ist im Rahmen des Customer Relationship Managements der wichtigste Aufgabenbereich des Kundenbindungs- und Kundenbeziehungsmanagements. Bestandskunden werden von sich aus gegenüber dem Unternehmen mit einem Anliegen aktiv und haben daher eine besondere Stellung, denn sie sind gefährdete Kunden, auf die besonders einzugehen ist. Eine gut gelöste Problemsituation im Beschwerdemanagement kann die Kundenloyalität erhöhen.⁴

Aus Unternehmenssicht hat die Kundenbindung ein höheres Gewicht als die Akquisition von Neukunden, da langfristige Kundenbeziehungen profitabler sind als kurzfristige Geschäftsbeziehungen.⁵ Innerhalb des Unternehmens erfasst ein effektives und effizientes Beschwerdemanagement systematisch Kundenbeschwerden, die dann kategorisiert und zu Berichten zusammengefasst werden können. Das Unternehmen kann daraus Verbesserungen für seine Produkte und Prozesse ableiten.⁶ Daher ist das Beschwerdemanagement auch ein wesentlicher Ausgangspunkt für das auf die Kundenzufriedenheit ausgerichtete Qualitätsmanagement. Dies kommt auch dadurch zum Ausdruck, dass es in der Qualitätsnorm DIN EN ISO 10002:2005, die sich mit der Kundenzufriedenheit befasst, eine wichtige Rolle spielt.⁷

Aus Sicht des Kunden zeichnet sich ein gutes Beschwerdemanagement dadurch aus, dass er sich mit seinem Anliegen ernst genommen und verstanden fühlt, dass seine Beschwerde zügig und transparent bearbeitet und der Vorgang mit einem zufriedenstellenden Ergebnis abgeschlossen wird.

4 Vgl. Stauss/Seidel 2007, S. 33.

5 Vgl. Stauss, Bernd/Schöler, Andreas: Beschwerdemanagement Excellence. State-of-the-Art und Herausforderungen der Beschwerdemanagement-Praxis in Deutschland. Wiesbaden 2003, S. 17.

6 Ratajczak 2010, S. 81.

7 Graebig, Klaus: Kundenzufriedenheit. Erläuterungen und Originaltexte DIN ISO10001, DIN ISO 10002 und DIN ISO 10003. Berlin, Wien, Zürich 2006, S. 89ff.

2.3 Definition von kleinen und mittleren Unternehmen (KMU)

2.3.1 Definition kleinster, kleiner und mittlerer Kapitalgesellschaften im deutschen Handelsgesetzbuch (HGB)

Das deutsche Handelsgesetzbuch unterscheidet lediglich kleinste (vgl. §267a HGB), kleine und mittlere Kapitalgesellschaften (vgl. §267 HGB). Personengesellschaften sind in dieser Definition nicht inbegriffen (s. Tabelle 1).

| | Arbeitnehmerzahl im Jahresdurchschnitt | Jahresumsatz | Jahresbilanzsumme |
|------------------------------|--|---------------|-------------------|
| Mittlere Kapitalgesellschaft | ≤ 250 | ≤ 38,5 Mio. € | ≤ 19,25 Mio. € |
| Kleine Kapitalgesellschaft | ≤ 50 | ≤ 9,68 Mio. € | ≤ 4,84 Mio. € |
| Kleinste Kapitalgesellschaft | ≤ 10 | ≤ 0,7 Mio. € | ≤ 0,35 Mio. € |

Tabelle 1: KMU-Definition im HGB ^{8,9}

Die Bilanzsummen gelten dabei jeweils nach Abzug eines auf der Aktivseite ausgewiesenen Fehlbetrags (§268 Absatz 3, HGB).¹⁰

Der Nachteil dieser Definition ist, dass sie sich nur auf Kapitalgesellschaften beschränkt. In dieser Arbeit spielt die Rechtsform des Unternehmens jedoch eine untergeordnete Rolle, daher kommt die oben beschriebene Definition des HGB im Rahmen dieser Arbeit nicht zur Anwendung.

8 Vgl. Bundesministerium der Justiz: Handelsgesetzbuch (2013). Abrufbar im Internet. URL: http://www.gesetze-im-internet.de/hgb/_267.html. Stand 26.6.2013.

9 Vgl. Bundesministerium der Justiz: Handelsgesetzbuch (2013). Abrufbar im Internet. URL: http://www.gesetze-im-internet.de/hgb/_267a.html. Stand 26.6.2013.

10 Vgl. Bundesministerium der Justiz: Handelsgesetzbuch (2013). Abrufbar im Internet. URL: http://www.gesetze-im-internet.de/hgb/_268.html. Stand 26.6.2013.

2.3.2 KMU-Definition des Instituts für Mittelstandsforschung

Das Institut für Mittelstandsforschung in Bonn definiert lediglich kleine und mittlere Unternehmen als solche, die unter 500 Beschäftigte und unter 50 Mio. Euro Umsatz im Jahr zu verzeichnen haben (s. Tabelle 2).

| | Zahl der Beschäftigten | Jahresumsatz |
|-----------------------|------------------------|--------------|
| Mittleres Unternehmen | < 500 | < 50 Mio. € |
| Kleines Unternehmen | < 50 | < 1 Mio. € |

Tabelle 2: Definition von kleinen und mittleren Unternehmen des Instituts für Mittelstandsforschung¹¹

Hier wird die Zahl der Beschäftigten nicht weiter präzisiert. Es ist beispielsweise unklar, ob Personen in Elternzeit oder Auszubildende zu der Zahl der Beschäftigten gehören oder nicht. Auch diese Definition wird aufgrund mangelnder Differenziertheit in dieser Arbeit nicht verwendet.

2.3.3 Definition kleinster, kleiner und mittlerer Unternehmen der Europäischen Kommission

Laut Europäischer Kommission sind kleinste, kleine und mittlere Unternehmen (KMU) solche Unternehmen, die nicht mehr als 249 Mitarbeiter (Jahresarbeits Einheit) und nicht mehr als 50 Mio. Euro Jahresumsatz oder 43 Mio. Euro Jahresbilanzsumme haben. Dabei gelten die Daten des letzten Berichtsjahres. Diese Definition wurde festgelegt, um eine Einteilung von Unternehmen zum Zweck der Verteilung von Fördermitteln vornehmen zu können. Sie trat am 1.1.2005 in Kraft (s. Tabelle 3).

11 Vgl. Institut für Mittelstandsforschung Bonn: KMU-Definition des IFM Bonn seit 1.1.2002. URL: <http://www.ifm-bonn.org/mittelstandsdefinition/definition-kmu-des-ifm-bonn>. Stand 23.5.2013.

| | Mitarbeiterzahl (Jahresarbeits- einheit) | Jahres- umsatz | Jahresbilanz- summe |
|------------------------------|--|-------------------|------------------------|
| Mittleres Unternehmen | < 250 | ≤ 50 Mio. € | ≤ 43 Mio. € |
| Kleines Unternehmen | < 50 | ≤ 10 Mio. € | ≤ 10 Mio. € |
| Kleinstunternehmen | < 10 | ≤ 2 Mio. € | ≤ 2 Mio. € |

Tabelle 3: Definition von KMU der Europäischen Kommission¹²

Da die Definition der Europäischen Kommission die differenzierteste und präziseste der drei vorgestellten Definitionen darstellt, kommt sie für die vorliegende Arbeit zur Anwendung. Sie unterscheidet zwischen kleinsten, kleinen und mittleren Unternehmen und definiert den Begriff „Mitarbeiterzahl“ als Jahresarbeitsseinheit. Zur Zahl der Jahresarbeitsseinheiten gehören keine Auszubildenden oder Beschäftigten in Mutterschutz oder Elternzeit.

2.3.4 Definition kleinster, kleiner und mittelgroßer Unternehmen in der vorliegenden Arbeit

Für die vorliegende Arbeit wurden zum einen der Jahresumsatz und zum anderen die Jahresarbeitsseinheiten als relevante Größe gewählt. Der Begriff „KMU“ ersetzt im Folgenden die Bezeichnung „kleinste, kleine und mittelgroße Unternehmen“ und bezieht sich auf die oben beschriebene rein quantitative Definition der EU-Kommission (vgl. Kapitel 2.3.5). Lediglich die maximale Mitarbeiterzahl von KMU beträgt in dieser Arbeit 250 Jahresarbeitsseinheiten, um eine gerundete Obergrenze definieren zu können.

Es gibt keinen einheitlichen KMU-Begriff, innerhalb der Europäischen Union definiert jedes Land seine kleinen und mittelgroßen Unternehmen nach anderen Kriterien. Daher ist zu erwähnen, dass der Begriff „KMU“, wenn er aus anderen Quellen zitiert wird, der Definition der jeweiligen Quelle unterliegt. Da die Unterschiede aber nicht gravierend sind, kann der Begriff für die meisten Fragestellungen vereinheitlicht werden.

¹² Vgl. Europäische Gemeinschaften, Amt für Veröffentlichungen der EU (Hg.): Die neue KMU-Definition: Benutzerhandbuch und Mustererklärung. 2006. S. 14. Abrufbar im Internet. URL: http://ec.europa.eu/enterprise/policies/sme/files/sme_definition/sme_user_guide_de.pdf. Stand 26.6.2013.

2.3.5 Abgrenzung der Begriffe „mittelgroß“ und „Mittelstand“

Der Begriff „mittelständisches Unternehmen“ oder „Mittelstand“ ist nur in Deutschland gebräuchlich. In anderen Ländern spricht man von kleinen und mittleren Unternehmen, einem ausschließlich rechnerisch über die Unternehmensgröße definierten Teil der Gesamtwirtschaft.¹³

Im deutschen Sprachgebrauch geht die Definition „Mittelstand“ über die Einordnung von Unternehmen mit Hilfe ökonomischer Faktoren hinaus. Einmal umfasst der Begriff „wirtschaftlicher Mittelstand“ über alle Branchen hinweg die Gesamtheit von freiberuflich tätigen Personen und Unternehmen, soweit sie eine bestimmte Größe nicht überschreiten. Andererseits sind auch qualitative Aspekte inbegriffen, wie die enge Verbindung von Unternehmen und Inhaber und damit die Einheit von Eigentum, Leitung, Haftung und Risiko, also die Einheit von wirtschaftlicher Existenz und weitgehender Konzernunabhängigkeit durch eigenverantwortliche unternehmenspolitische Entscheidungsfreiheit der Unternehmensleitung¹⁴ (s. Kapitel 4.2: KMU in Deutschland).

Ein mittelgroßes Unternehmen gehört also nicht zwangsläufig dem Mittelstand an und ein nach rein qualitativen Aspekten bewertetes Unternehmen des Mittelstands ist nicht zwangsläufig klein oder mittelgroß.

Die in dieser Arbeit untersuchten Unternehmen wurden ausschließlich nach Mitarbeiterzahl und Jahresumsatz kategorisiert (s. Kapitel 2.3.4). Diese Unternehmen dürften zu einem großen Teil dem Mittelstand angehören. Größere Unternehmen können dem Mittelstand angehören, erfüllen jedoch die definierten Kriterien nicht mehr und werden damit in dieser Arbeit nicht berücksichtigt.

Im Zusammenhang mit dem Begriff „Mittelstand“ taucht immer wieder der Begriff „Familienunternehmen“ auf. Familienunternehmen haben ihre eigenen Besonderheiten wie Schwierigkeiten bei der Machtverteilung oder der Erb- und Nachfolgeregelung. Sie sind noch weniger quantitativ einzugrenzen als die Bezeichnung „Mittelstand“, da auch große Konzerne Familienunternehmen sein können.¹⁵

13 Vgl. Institut für Mittelstandsforschung Bonn: KMU-Definition des IFM Bonn seit 1.1.2002. URL: <http://www.ifm-bonn.org/mittelstandsdefinition/definition-kmu-des-ifm-bonn>. Stand 23.5.2013.

14 Vgl. Institut für Mittelstandsforschung Bonn (Hg.): Unternehmensgrößenstatistik 2001/2002. Daten und Fakten. Bonn 2003. Abrufbar im Internet. URL: http://www.ifm-bonn.org/uploads/tx_ifmstudies/IfM-Materialien-157_2003.pdf. Stand 26.6.2013.

15 Vgl. Reinemann, Holger: Mittelstandsmanagement. Einführung in Theorie und Praxis. Stuttgart 2011, S. 2ff.

2.4 Definitionen der Begriffe Biotechnologie, Medizintechnik und Umwelttechnik

2.4.1 Definition des Begriffes Biotechnologie

Unter Biotechnologie versteht man die technische Verwertung von Stoffwechselfvorgängen lebender Organismen für industrielle Zwecke oder für die Forschung. Die OECD definiert den Begriff „Biotechnologie“ dabei folgendermaßen: „Die Anwendung von Wissenschaft und Technologie auf lebende Organismen sowie deren Bestandteile, Produkte und Modelle mit dem Ziel, lebende und nicht lebende Materialien für die Produktion von Wissen, Waren und Dienstleistungen zu verändern.“¹⁶

Dabei unterscheidet man innerhalb der Biotechnologie hauptsächlich zwischen roter (medizinischer) Biotechnologie, grüner (landwirtschaftlicher) Biotechnologie und weißer (industrieller) Biotechnologie.¹⁷

Produkte der roten Biotechnologie sind einmal Medikamente, wie Thrombolytika, Erythropoetin, spezifische Antikörper oder Hormone, und andererseits Reagenzien für medizinische Testsysteme.

Die grüne Biotechnologie beschäftigt sich unter anderem mit gentechnischen Veränderungen an Nutzpflanzen und der Produktion von Stoffen wie Arzneimitteln oder Insektiziden aus Pflanzen.

Die weiße Biotechnologie produziert Substanzen wie beispielsweise Cystein, Glutamat, Aspartam oder Vitamin C im Industriemaßstab.¹⁸

Werden biologische Systeme als analytische Sensoren in der Umwelttechnik oder zum Abbau von Umweltverschmutzungen herangezogen, nennt man dies graue Biotechnologie.¹⁹

Bei technischer Nutzung biologischer Vorgänge von marinen Lebewesen spricht man von blauer Biotechnologie, bei Nutzung von biologischen Systemen im Lebensmittelbereich von gelber Biotechnologie.²⁰

Die Abgrenzung und Definition der einzelnen Felder ist schwierig, da es sich bei der Biotechnologie um eine interdisziplinäre Wissenschaft handelt, die sich neben einer Überlappung der biotechnologischen Felder untereinander auch

16 Zitat: OECD (Hg.): Die OECD in Zahlen und Fakten 2013. Wirtschaft, Umwelt, Gesellschaft. 14.6.2013. Abrufbar im Internet. URL: http://www.oecd-ilibrary.org/economics/die-oecd-in-zahlen-und-fakten-2013_9789264090118-de. S. 184, Stand 26.6.2013.

17 Vgl. Biocom AG: Was ist Biotechnologie? 2013. URL: <http://www.biotechnologie.de/BIO/Navigation/DE/Hintergrund/basiswissen.html>. Stand 24.5.2013.

18 Vgl. Pilz, Gerhard: Biotechnologie. Anwendung, Branchenentwicklung, Investitionsmöglichkeiten. München 2010, S. 41ff.

19 Vgl. Verein Deutscher Ingenieure e. V.: Graue Biotechnologie. 2013. URL: <http://www.technik-welten.de/intro/ingenieur-welt/berufsbilder/biotechnologie/biotechnologie/grau-biotechnologie.html>. Stand 4.6.2013.

20 Vgl. Lippold, Björn: Der Regenbogen der Biotechnologie. 2013. URL: <http://www.chemie.de/white-paper/44283/der-regenbogen-der-biotechnologie.html>. Stand 24.5.2013.

auf andere Disziplinen wie zum Beispiel die Verfahrenstechnik, die Materialwissenschaften oder die Medizin erstreckt.

2.4.2 Definition des Begriffes Medizintechnik

Medizintechnik²¹ erzeugt Geräte, Produkte und technische Verfahren, die Medizinprodukte.²² Medizinprodukte unterliegen der Kontrolle des Gesetzgebers. Der Verkehr mit Medizinprodukten ist im Medizinproduktegesetz geregelt. Darin heißt es in Paragraph 1: „Zweck dieses Gesetzes ist es, den Verkehr mit Medizinprodukten zu regeln und dadurch für die Sicherheit, Eignung und Leistung der Medizinprodukte sowie die Gesundheit und den erforderlichen Schutz der Patienten, Anwender und Dritter zu sorgen.“²³

Medizinprodukte sind also Instrumente, Apparate, Vorrichtungen, Software, Materialien oder chemische Substanzen und deren Zubereitungen mit medizinischer Zweckbestimmung, die vom Hersteller für die Anwendung beim Menschen bestimmt sind.²⁴ Dazu gehören zum Beispiel Implantate, Produkte zur Injektion, Infusion, Transfusion und Dialyse, Röntgengeräte oder Dentalprodukte. Auch In-vitro-Diagnostika wie Reagenzien, Reagenzprodukte, Kits, Probenbehältnisse, Geräte und weitere Produkte, die zur In-vitro-Untersuchung von Proben aus dem menschlichen Körper bestimmt sind, sind Medizinprodukte. Anders als bei Arzneimitteln, die meist biochemisch wirken, erfolgt die Hauptwirkung bei Medizinprodukten in erster Linie auf physikalischem Weg.²⁵

Unternehmen, die Medizinprodukte vertreiben, müssen EU-weit nach der Norm ISO 13485 zertifiziert sein. Diese regelt neben der allgemeinen Qualitätsnorm ISO 9001 speziell das Qualitätsmanagement für Medizinprodukte.²⁶

21 Synonym: Medizintechnologie.

22 Vgl. CHEMIE.DE Information Service GmbH (Hg.): Lexikon Medizintechnik. 2013. URL: <http://www.bionity.com/de/lexikon/Medizintechnik.html>. Stand 24.5.2013.

23 Zitat aus dem Medizinproduktegesetz Stand 19.10.2012: § 1 Medizinproduktegesetz. URL: <http://www.gesetze-im-internet.de/bundesrecht/mpg/gesamt.pdf>. Abgerufen am 24.5.2013

24 Vgl. Bundesverband Medizintechnik e.V. (Hg.): Branchenbericht Medizintechnologien 2013. Berlin 2012. Abrufbar im Internet. URL: http://www.bvmed.de/stepone/data/downloads/dc/ed/00/branchenbericht2013_04.pdf. Stand 9.4.2013, S. 11. Abgerufen am 7.7.2013.

25 Vgl. Bundesministerium für Gesundheit: Was sind Medizinprodukte? 2013. URL: <http://www.bmg.bund.de/gesundheitsystem/medizinprodukte/definition-und-wirtschaftliche-bedeutung.html>. Stand 24.5.2013.

26 Vgl. International Organization for Standardization: ISO 13485:2003.Stand 2007. Medical devices/ Quality management systems/Requirements for regulatory purposes. URL: http://www.iso.org/iso/iso_catalogue/catalogue_tc/catalogue_detail.htm?csnumber=36786. Stand 17.6.2013.

2.4.3 Definition des Begriffes Umwelttechnik

Umwelttechnik²⁷ ist jener Bereich der Technik, der für Maßnahmen des Umweltschutzes von Bedeutung ist. Der Sinn der Umwelttechnik ist es, den Einfluss von Mensch und Technik auf die Umwelt zu minimieren.²⁸

Umwelttechnik ist eine Disziplin, die sich über die Fächergrenzen hinweg Ingenieurwissenschaften und angewandte Naturwissenschaften zunutze macht. So gehen zum Beispiel so unterschiedliche Fachgebiete wie Biotechnologie, Verfahrenstechnik, Geologie, Betriebswirtschaftslehre, Energie- oder Chemietechnik oder System- und Prozessleittechnik in die Umwelttechnik ein.

Die Umwelttechnik lässt sich in drei Bereiche aufteilen: die Umweltverfahrenstechnik (Reinigung von Wasser, Boden und Luft), die Umwelttechnik im Bauwesen (Abfallwirtschaft, ökologisches Bauen, Siedlungswasserbau) und den betrieblichen technischen Umweltschutz (etwa in der Materialwirtschaft, Produktion, Logistik usw.).²⁹

Dabei existieren verschiedene nationale und internationale Umweltgesetze, die die Einhaltung von Grenzwerten juristisch regeln.

Oftmals lassen sich technische Vorgänge aus den drei Bereichen Biotechnologie, Medizintechnik und Umwelttechnik nicht klar voneinander trennen. So sind zum Beispiel die Vorgänge in einer Kläranlage der Bio- und der Umwelttechnologie zuzurechnen, während die Zucht von Geweben zur Transplantation sicher der Biotechnologie, aber auch der Medizintechnik zugeordnet werden kann.

27 Synonym: Umweltschutztechnik, Umwelttechnologie, Umweltschutztechnologie.

28 Vgl. dict.md medical dictionary: Definition Umwelttechnik. 2013. URL: <http://de.dict.md/definition/Umwelttechnik>. Stand 24.5.2013.

29 Vgl. Förstner, Ulrich: Umweltschutztechnik. 8., neu bearbeitete Auflage. Berlin/Heidelberg 2012, S. 56.



<http://www.springer.com/978-3-658-17525-2>

Beschwerdemanagement im B2B-Bereich
Eine empirische Erhebung in modernen
Technologieunternehmen

Zeiler, B.

2017, XIII, 77 S. 17 Abb., Softcover

ISBN: 978-3-658-17525-2