

Nutzwertanalyse

In Ihrem Unternehmen sollen für eine Nutzwertanalyse zur Vergabe von Dienstleistungen neue Kriterien gefunden werden.

- a) Erstellen Sie zu den Aussagen einen paarweisen Vergleich und ermitteln Sie die Gewichtungsfaktoren. (12 Punkte)

Vergeben Sie in dem folgenden paarweisen Vergleich 2 Punkte bzw. 0 Punkte, wenn ein Kriterium wichtiger als das andere Kriterium ist.

Vergeben Sie bei gleicher Wichtigkeit jeweils 1 Punkt.

- Die Servicequalität ist wichtiger als die Verfügbarkeit.
- Die Servicequalität ist gleich wichtig wie die Reaktionszeit.
- Die Servicequalität ist wichtiger als der Funktionsumfang.
- Die Servicequalität ist weniger wichtig als die laufenden Kosten.
- Die Verfügbarkeit ist wichtiger als die Reaktionszeit.
- Die Verfügbarkeit ist gleich wichtig wie der Funktionsumfang.
- Die Verfügbarkeit ist weniger wichtig als die laufenden Kosten.
- Die Reaktionszeit ist wichtiger als der Funktionsumfang.
- Die Reaktionszeit ist weniger wichtig als die laufenden Kosten.
- Der Funktionsumfang und die laufenden Kosten sind gleich wichtig.

| | Service-qualität | Verfügbar-keit | Reaktions-zeit | Funktions-umfang | laufende Kosten | Summe | Gewichtung in Prozent |
|-----------------|------------------|----------------|----------------|------------------|-----------------|-------|-----------------------|
| Servicequalität | | | | | | | |
| Verfügbarkeit | | | | | | | |
| Reaktionszeit | | | | | | | |
| Funktionsumfang | | | | | | | |
| Laufende Kosten | | | | | | | |
| Summen | | | | | | | |