

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							