
Abwicklungsprozesse bei Dienstleistern: Ressourcenfresser oder Erfolgstreiber

06.03.2012, 17:40 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *Lintea Unternehmensberatung*



Noch wird zuviel Papier im Büroalltag bewegt

Industrie-Dienstleister profitieren von steigender Qualität in den eigenen Serviceprozessen. Wenn Prozesse auf Mehrwert ohne Verschwendung getrimmt werden, wachsen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und die Kosten sinken um ca. ein Drittel.

Vielfach sind die Prozesse im Service zu langwierig, zu teuer, zu kompliziert und für Kunden und Mitarbeiter oft genug frustrierend. Diese lassen sich jedoch mit den Instrumenten des Lean Managements und klar definierten Qualitätsmerkmalen stark verbessern. Folgende Aspekte sind wichtig:

1. Klarheit in den Prozessen

Serviceprozesse sind erfolgskritisch im Hinblick auf Kundenzufriedenheit und Kundenbindung: ob die Serviceleistung mit dem gewünschten Ergebnis zeitnah für den Kunden erbracht wird, hängt von "passenden" Prozessen ab, die von den beteiligten Mitarbeitern zügig abgearbeitet werden können. Dies erfordert bei Prozessketten über Abteilungsgrenzen hinweg, dass Wert-Beiträge für den Kundenservice aus allen beteiligten Abteilungen in gleicher Weise die Erwartungen des Kunden erfüllen müssen: zum gewünschten Zeitpunkt, bedarfsgerecht und mit einem Ergebnis in guter Qualität.

2. Bewertungskriterien für Prozessgüte

Vier Kriterien bestimmen die Güte eines Prozesses:

1. Qualität des erzielten Prozess-Ergebnisses,
2. Verfügbarkeit des Prozesses,
3. Kundenanforderung (Individualität) und

4. Kosten (Prozesskosten)

Die Verfügbarkeit des Serviceprozesses und seine Anpassungsfähigkeit auf den Kundenwunsch hängen eng miteinander zusammen. Werden Serviceleistungen aus standardisierten Modulen zusammensetzbar, entfällt die mühsame und teure Entwicklung, sofern der Kundenwunsch innerhalb einer zu erwartenden Bandbreite bleibt.

Serviceleistungen - aus einzelnen, standardisierten Modulen zusammengestellt - lassen die Kosten sinken, die im wesentlichen aus den Prozesskosten resultieren. Diese enthalten Personal-, EDV- und Maschinen- bzw. Raumkosten sowie Dispositions- und Bereitstellungsaufwendungen.

Mit den Erfahrungen aus den industriellen Herstellprozessen lassen sich Serviceprozesse so verbessern, dass sie den wichtigsten Wettbewerbsfaktoren genügen:

- jederzeit abrufbar (Verfügbarkeit),
- fehlerfrei (Qualität),
- den jeweiligen Kundenanforderungen entsprechend (Individualität) und
- geringen Aufwand fordernd (Kosten)

Mit den Methoden des Lean Managements wird die im Dienstleistungssektor häufig anzutreffende Komplexität der Abläufe reduziert. In der Folge sinken die Kosten, Planbarkeit und Transparenz verbessern sich ebenso wie die Kundenzufriedenheit und die wirtschaftlichen Ergebnisse. Unternehmen sind eingeladen, mit einem Potenzialcheck die Güte ihrer Abwicklungsprozesse auf den Prüfstand zu stellen.

Portrait

Die Lintea Unternehmensberatung unterstützt Vertriebsorganisationen darin, messbare Resultate aus jeder Phase des Vertriebsprozesses und des Kundendialoges zu gewinnen, um die Erfolgchancen in der Akquisition von Aufträgen sicher zu bewerten und zu erhöhen. Der Branchenfokus liegt dabei auf Unternehmen des Maschinen- und Anlagenbaus und auf Industrie-Finanzdienstleister. Mit Hilfe schlanker Kunden-Prozesse und einer hohen Umsetzungskraft nutzen Unternehmen ihre Vertriebs-Ressourcen besser aus und verbessern ihre Ergebnisse und ihre Kundenzufriedenheit deutlich.

News-ID: 613895 • Views: 189 (Stand: 01.07.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/613895/Abwicklungsprozesse-bei-Dienstleistern-Ressourcenfresser-oder-Erfolgstreiber.html>