
Leistungs(daten)management und KPI's

06.11.2015, 19:09 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *Bolzhauser Aktiengesellschaft*



Word Cloud Bolzhauser AG

„Wir hatten mal einen Controller der hat...“ – so oder so ähnlich hat jeder schon mal über jene zahlenaffinen Menschen gesprochen, die einem Unternehmen dabei helfen die eigene Performance messbar(er) zu machen. „You can't manage, what you can't measure“ lautet eine Managementweisheit. Doch was soll da eigentlich gemessen werden, bzw. wie helfen mir die Messdaten im Tagesgeschäft? Dieser Frage hat sich auch die Bolzhauser AG im Rahmen ihrer Projekte gestellt und möchte hier eine Antwort darauf geben.

Was sind KPIs? Key Performance Indicators messen die Erreichung, der vom Unternehmen angestrebten Ziele. Das kann z. B. die Reduzierung der Calldauer, die Steigerung der Kundenzufriedenheit oder die Steigerung eines Servicelevels sein. Die Kennzahlen helfen in erster Linie dabei das Ziel zu skalieren. Nehmen wir als Beispiel den KPI des Servicelevels. Der Wert wird einmal täglich erhoben und stellt den Ø-Wert des Vortages dar. Was nun?

Eine „gute“ Kennzahl ist immer auch Auslöser für Maßnahmen. Wird sie einfach nur berichtet, ist sie nicht zu gebrauchen. Sie muss Steuerimpulse liefern und dafür sorgen, dass darüber nachgedacht wird, was zu tun ist. Das wiederum bedingt, dass ein KPI nahe am operativen Geschäft gemessen wird. Zeitlich ohne große Verzögerung und über kurze Wege müssen entsprechende Maßnahmen erkennbar sein. Für unseren gemessenen Servicelevel heißt das: „Ziel verfehlt“. Eine solch wichtige Kennzahl nur einmal am Tag zu erheben ist ein großer Fehler. Der Servicelevel einer

Kundenhotline zeigt unmittelbar an, wie schnell und gut erreichen mich meine Kunden. Daher muss der Wert direkt und mindestens stündlich am operativen Geschäft gemessen werden.

In einem Projekt stand die Bolzhauser AG vor dieser Herausforderung. Eine Steuerung und Planung der Personalkapazitäten mithilfe des Servicelevels war nicht möglich. Nur anhand historischer Daten (vom Vortag) konnten (tages)aktuelle Planungen vorgenommen werden. Durch eine Neuausrichtung der Reporting- und Analysestrukturen hat die Bolzhauser AG die kontinuierliche Erfassung der Kern-KPIs eingeführt und auf Basis dieser Kennzahlen eine neue Planungssicherheit erreicht. Der Servicelevel wird heute standardisiert alle 60 Minuten erfasst und überprüft um die Kapazitäten damit zu steuern und kurzfristig auf äußerliche Einflüsse zu reagieren.

Neben der Erfassung sind auch die Präsenz, Bekanntheit und die Konsequenzen eines KPIs innerhalb der Organisation enorm wichtig. Wenn allen Mitarbeitern bewusst ist, welche Aufgaben und Ziele wichtig sind, werden Sie ihr Handeln danach ausrichten. Hat sich diese Kultur erst einmal eingespielt, kann der Vorgesetzte sicher sein, dass die Mitarbeiter eigenverantwortlich arbeiten und alle die gleichen Ziele und deren Erreichung verfolgen.

Leistungsdaten- und KPIs interessieren aber nicht nur diejenigen die unmittelbar damit ihr Team steuern, sondern auch die Abteilungsleiter, Betriebsleiter, Geschäftsführer, etc. Im Grunde sind alle Entscheider auf allen Hierarchieebenen interessiert an Kennzahlen. Die Bolzhauser AG sorgt dafür, dass Reportings und KPI-Berichte immer den Kern treffen. Mithilfe von Kennzahlendashboards, Ad-hoc-Reports, umfassenden Berichten oder kurzen Empfehlungsschreiben werden adressatengerechte Reportings erstellt. So sind alle wichtigen Informationen zusammengefasst und bieten die Grundlage für die richtigen Entscheidungen.

Portrait

Wir sind ein spezialisiertes Beratungs- und Serviceunternehmen für die Steuerung von Kundenzufriedenheit und Kundenservice. Wir arbeiten an allen Touchpoints zwischen Ihnen und Ihren Kunden. Wir optimieren Ihren Service, senken Ihre Kosten, steigern Ihre Kundenzufriedenheit, reorganisieren Customer Care Center und kontrollieren für Sie die Einhaltung von Vorgaben beim Kundenkontakt durch gängige Methoden der Qualitätsprüfung im Kundenservice.

News-ID: 878462 • Views: 669 (Stand: 11.05.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/878462/Leistungsdatenmanagement-und-KPIs.html>