

Service Performance Management Consulting

Wir optimieren die Auftragsabwicklung für Ihre Services. Die Wurzel der meisten aktuellen Handlungsfelder in Unternehmen liegt in der Dynamik der Veränderung. Dynamik beschreibt die Menge der Überraschungen, die ein Unternehmen erzeugen oder aushalten muss, um in den Märkten von heute erfolgreich zu sein. Dafür muss sich ein Unternehmen zunehmend mit überraschenden, nicht vorher plan- und steuerbaren Problemen auseinandersetzen. Die Komplexität zu meistern ist die Kernfrage für Service Prozessmanagement.

Es gibt Dienstleistungsunternehmen, da ist an alles gedacht. Vom Produktmanagement übers Marketing bis zum Controlling. Alles haarklein definiert, realisiert und dokumentiert. Alle Prozesse wurden modelliert. Bis auf das Wichtigste. Das Wichtigste in Service Prozessen ist ein Spielball des überraschenden Ereignisse, Zufälle. Da helfen Modellierungsansätze und -tools leider nicht. Es sei denn, Ihnen gelingt die Modellierung der nicht voraussehbaren Zukunftereignisse.

Bei niedriger Dynamik geschehen wenige Zufälle. Mit der Beschreibung seiner Struktur, was sich bei jedem Durchlauf wiederholt, ist das Wesentliche des Prozesses erfasst. Die Prozessabläufe können per Workflow gesteuert werden.

Bei hoher Dynamik geht der sich wiederholende Anteil eines Prozesses zurück. Der Prozess läuft nicht immer nach einer vorgegebenen Struktur. Die Prozesse sind ständig im Werden, ständig in Re-Konstruktion. Umso höher die Überraschungswahrscheinlichkeit, umso kleiner wird der Anteil der methodisch beschrieben werden kann. Dynamik entsteht durch überraschende Ereignisse. Laufen Sie nicht in die Modellierungsfalle!

Dienstleistungsunternehmungen werden zunehmend von der hohen Dynamik der Märkte herausgefordert. Ihr Alltagsgeschäft ist mit hohem Überraschungspotential verbunden, weil

- der Mensch mit all seinen menschlichen Eigenschaften -vor allem mit seinem Talent und Können zur Problemlösung- in den Service Prozessen im Mittelpunkt des Geschehens steht und
- die Mitbewerber mit neuen Ideen, neuen Konzepten überraschen (es sind öfters nicht mal diejenige, die man in den Wettbewerberanalysen berücksichtigt hat)

Performance Steigerung durch Optimierung von Auftragsabwicklung

Unter Service Process Management verstehen wir die Gestaltung, Bewertung und Optimierung der Service-Leistungen in allen vier Phasen der Auftragsabwicklung

Phase 1 - Kundengewinnung, Angebotsvorbereitung, Auftragserteilung

Phase 2 - Einplanung der Leistungserbringung

Phase 3 - Leistungserbringung

Phase 4 - Fertigstellung, Dokumentationsabschluss, Leistungsakzeptanz, Ergebnisübergabe

Unsere Leistungen für Service Performance Management

- Entwicklung & Formierung & Umsetzung von Service Strategien
- Entwicklung & Optimierung & Implementierung von Service Prozessen
- Entwicklung von IT-Strategien, die auf Service Strategie ausgerichtet sind
- Erstellung von IT-Architekturen
- IT-Systemimplementierung
- Optimierung und Sanierung von IT-Systemlandschaften
- Konzeption und Begleitung des organisationalen Wandels für kontinuierliche Verbesserung
- Konzeption und Implementierung von Dienstleistungskatalogen
- Konzeption und Implementierung vom Service Level Management
- Konzeption der Transformation von Matrix-Organisationen in selbstoperierende Einheiten
- ITIL V3 Einführung für IT Service Unternehmungen
- Projektmanagement
- Service Controlling
- Serviceplanung und -steuerung
- Budgetplanung, Kostenvergleich, interne Leistungsverrechnung
- Prozess Audits für Auftragsabwicklung
- Eskalationsmanagement
- Konfliktmanagement
- Innovationsmanagement
- Vertragsmanagement