



Fraunhofer

IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

SERVICE PERFORMANCE CLUB

Unternehmensnetzwerk
zur Verbesserung der Service Performance



GEMEINSAMES ZIEL: »BESSER WERDEN ALS ANDERE«

Nicht nur Produkte und Technologien, sondern auch Dienstleistungen stehen zunehmend unter Wettbewerbs- und Leistungsdruck. Um entscheidende Marktvorteile zu erhalten, müssen Unternehmen zum einen ihre eigene Leistungsfähigkeit erhöhen und zum anderen attraktive Dienstleistungen anbieten. Hierfür ist es unabdingbar, möglichst hohe Transparenz über die Produktivität der Dienstleistungsprozesse und den Wertbeitrag der Dienstleistung zu erlangen.

Die Produktivitätsbetrachtung bei Dienstleistungen muss über die reine Output-Input-Relation hinausgehen und auch Qualitätsaspekte berücksichtigen. Mehr noch: Vertieft betrachtet sind auch die Interaktion zwischen Kunde und Dienstleister sowie der Beitrag des Kunden zur Produktivität wichtig, um die Produktivität zu beurteilen.

Dienstleistungsprozesse messen und steuern

Die Teilnehmer des Service Performance Clubs haben das gemeinsame Ziel, die Performanz ausgewählter Dienstleistungen zu verbessern, indem sie ihre Prozesse analysieren und Kennzahlen für ihre Dienstleistungen identifizieren. Im ersten Schritt werden die Prozesse aus interner Perspektive unter die Lupe genommen, um vor allem Effizienz und Qualität sicherzustellen; optional betrachten die Unternehmen anschließend die Schnittstelle zum Kunden.

PROJEKTINFORMATIONEN

DER SERVICE PERFORMANCE CLUB IM ÜBERBLICK

- Analyse und Gestaltung von Dienstleistungsprozessen
- Diskussion von Kennzahlen für die Dienstleistungsproduktivität
- Analyse und Gestaltung von Dienstleistungsprodukten sowie -portfolio
- Austausch zwischen Unternehmen im exklusiven Kreis sowie mit weiteren Experten
- Kosten für Unternehmen (beinhaltet u.a. die Teilnahme von zwei Mitarbeitern, vier Netzwerktreffen sowie ein individuelles Coaching): 20 000 €
- Dauer: ca. 12 Monate
- Start: November 2015

VORTEILE FÜR TEILNEHMER DES NETZWERKS

- Sie lernen von anderen Unternehmen.
- Sie gewinnen unter vertraulichen Bedingungen Einblicke in Unternehmen, die Ihnen sonst verborgen blieben.
- Sie erhalten die wertvolle Außensicht auf Ihr eigenes Unternehmen.
- Sie erfahren, wo Sie Kosten senken können.
- Außerhalb des täglichen Betriebs haben Sie die Gelegenheit, sich auf das wichtige Thema Performanz zu konzentrieren und Ihre eigene Lösung zu erarbeiten.
- Experten geben Ihnen qualifizierte Rückmeldung.

DIENSTLEISTUNGSPRODUKTE UND PORTFOLIO ANALYSIEREN

Aus einem dienstleistungsspezifischen Kennzahlenkatalog, den das Fraunhofer IAO entwickelt hat, wählen die teilnehmenden Unternehmen die für ihr Dienstleistungsportfolio geeigneten Kennzahlen aus. Im Idealfall können die Werte während der Projektlaufzeit gemessen werden. Sicherlich ist es auch notwendig, neue Kennzahlen einzuführen, die besonders die Kundeninteraktion berücksichtigen.

Dienstleistungsprodukte und Portfolio analysieren

Für eine gute Performanz sind nicht nur die Prozesse ausschlaggebend, auch die Gestaltung des Leistungsportfolios ist essenziell für den Erfolg. Die Teilnehmer analysieren und strukturieren ihre Dienstleistungsprodukte und gestalten diese effektiver.

MESSEN UND STEUERN ALS LÖSUNGSWEG

Das Messen allein verbessert noch nicht die Produktivität. Sie verschafft aber die entscheidende Transparenz, um die aktuelle Situation zu kennen und frühzeitig in die richtige Richtung steuern zu können. Um die Produktivität tatsächlich zu verbessern, sind speziell für Dienstleistungen geeignete Analyse- und Gestaltungsmethoden notwendig. Die Teilnehmer lernen im Service Performance Club verschiedene Methoden kennen und haben die Gelegenheit, diese für eine Auswahl ihrer Dienstleistungen anzuwenden. Der Fokus liegt zu Beginn auf der Anbieter- bzw. Unternehmenssicht und kann je nach Interesse der Teilnehmer im Laufe des Projekts auf die Interaktion zwischen Kunde und Leistungserbringer erweitert werden – sowohl für B2B- als auch für B2C-Dienstleistungen.

Bei der Anwendung der Analyse- bzw. Gestaltungsmethoden unterstützen die Experten des Fraunhofer IAO die teilnehmenden Unternehmen.

Neben dem Wissenstransfer und dem gemeinsamen Erarbeiten von unternehmensspezifischen Lösungen bildet der aktive Erfahrungsaustausch ein weiteres Element des Netzwerks. Zusätzlich zum Erfahrungsaustausch zwischen den Teilnehmern lädt das Fraunhofer IAO ausgewählte Referenten ein, die zu spezifischen Themen aus ihrer betrieblichen Praxis berichten.



VORGEHEN IM PROJEKT

NUTZEN UND LEISTUNGEN

4. Steuern

- Maßnahmenpriorisierung
- Gestaltungsoptionen

3. Bewerten

- Datenauswertung
- Festlegung Service Performance Level

2. Messen

- Kennzahldefinition
- Datenerfassung

1. Analysieren

- Dienstleistungsauswahl
- Prozessanalyse

IHR NUTZEN

- Sie erhalten eine erhöhte Transparenz über die Performanz Ihrer Dienstleistungen.
- Sie wählen individuelle Kennzahlen aus.
- Sie identifizieren Verbesserungspotenziale für Ihre Dienstleistungen.
- Sie vernetzen sich mit anderen Dienstleistungsunternehmen sowie Experten und tauschen Erfahrungen aus.
- Sie nehmen neue Kenntnisse und Erfahrungen zu Analyse- und Gestaltungsmethoden von Dienstleistungen mit, die Sie direkt in Ihrem Unternehmen anwenden können.

UNSERE LEISTUNGEN

- Inhaltliche Vorbereitung, Durchführung und Nachbereitung/ Dokumentation von Netzwerktreffen im exklusiven Kreis
- Individuelles Coaching zu verschiedenen Arbeitsinhalten (z.B. Auswahl geeigneter Kennzahlen, Identifizierung des Verbesserungspotenzials und Ableitung von Maßnahmen)
- Dienstleistungsspezifischer Kennzahlenkatalog
- Wissenstransfer zu Analyse- und Gestaltungsmethoden
- Akquisition von Experten zu Schwerpunkten der Arbeitstreffen

KONTAKT

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Haben Sie Fragen? Dann sprechen Sie uns an:

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12 | 70569 Stuttgart

Walter Ganz

Telefon +49 711 970-2180

walter.ganz@iao.fraunhofer.de

Inka Woyke

Telefon +49 711 970-5109

inka.woyke@iao.fraunhofer.de

Andrea Rößner

Telefon +49 711 970-5148

andrea.roessner@iao.fraunhofer.de

www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de