



## PROZESSOPTIMIERUNG IN KUNDENNAHEN BEREICHEN

Von Unternehmen wird erwartet, dass sie schnell und flexibel auf Marktveränderungen reagieren und dabei gezielt auf sich wandelnde Kundenbedürfnisse und -erwartungen eingehen. Folgerichtig wurde bereits vor Jahren eine verstärkte Kundenorientierung von der überwiegenden Mehrheit der deutschen Unternehmen als zentrale Strategie erkannt.

Jedoch sind in der Praxis Probleme bei der Umsetzung offensichtlich. Dabei mangelt es insbesondere an einer konsequenten Gestaltung des direkten Kundenkontakts. Zudem reicht eine alleinige Festschreibung von Kundenorientierung in den Unternehmenszielen nicht aus, sondern es müssen begleitend organisatorische und personelle Maßnahmen verwirklicht werden.

Kundenorientierung lässt sich letztlich nur von fachlich, methodisch und sozial kompetenten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern erfolgreich umsetzen.

Einen wichtigen Ansatzpunkt für eine konsequente Kundenorientierung bildet eine entsprechende Gestaltung der eigenen Prozesse. Diese können als das »Rückgrat« der Dienstleistung angesehen werden und bilden die Basis für einen klar definierten Umgang mit Kunden. Auf diese Art und Weise lassen sich wichtige Kundenkontaktpunkte identifizieren und gestalten, Richtlinien für die Interaktion mit Kunden hinterlegen und Messkriterien (»Key Performance Indicators«) definieren. Darüber hinaus können gut dokumentierte Prozesse für die Schulung der eigenen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter genutzt werden. Insofern ist es wenig verwunderlich, dass die Analyse und Optimierung von Prozessen in den letzten Jahren stetig an Bedeutung gewonnen hat.

Um jedoch zu vermeiden, dass nicht nur ein »mit netten Prozessbildchen bedrucktes Papier« produziert wird, sondern die Ergebnisse vielmehr einen tatsächlichen Einfluss auf die Schnittstellen zu Kunden haben,

### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Kontakt

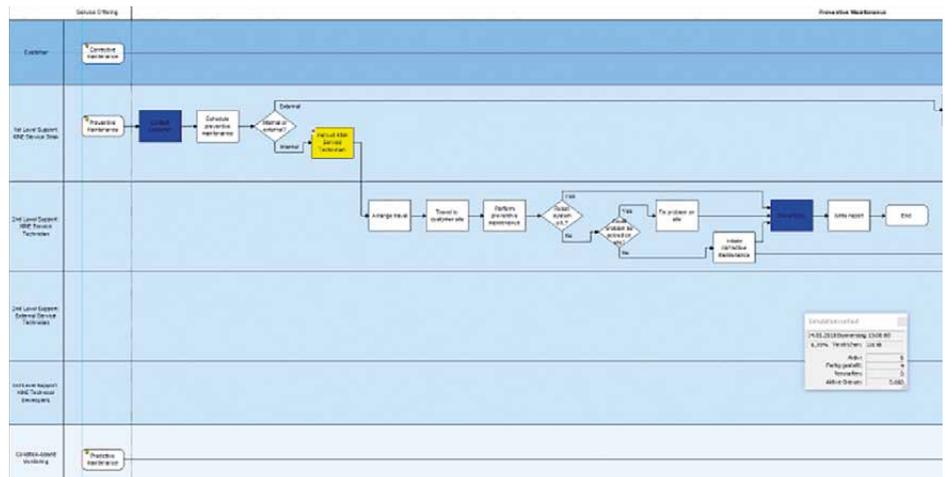
Dr.-Ing. Mike Freitag  
Telefon +49 711 970-5105  
mike.freitag@iao.fraunhofer.de

Christian Schiller  
Telefon +49 711 970-2185  
christian.schiller@iao.fraunhofer.de

[www.iao.fraunhofer.de](http://www.iao.fraunhofer.de)  
[www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de](http://www.dienstleistung.iao.fraunhofer.de)

sind bei der Gestaltung von Dienstleistungsprozessen folgende Dinge zu beachten:

- Einnehmen einer Kundenperspektive, d. h. betrachten, wie Kunden eine Dienstleistung tatsächlich erleben
- Einbeziehung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, um zum einen deren Wissen im Kundenkontakt zu nutzen und zum anderen eine hohe Akzeptanz der Ergebnisse sicherzustellen
- Flexible Gestaltung der Prozesse, sodass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter die Möglichkeit haben, auf unterschiedliche Kunden einzugehen
- Berücksichtigung emotionaler Aspekte, damit die eigene Dienstleistung bei Kunden positiv in Erinnerung bleibt
- Auswahl geeigneter Prozessmodellierungswerkzeuge, je nach Einsatzzweck (z. B. Optimierung, Simulation, Zertifizierung) und Unternehmensanforderungen (z. B. Preis, Schnittstellen)



Simulation eines Instandhaltungsprozesses mit iGrafx Process™.

Das Fraunhofer IAO verfügt über langjährige Erfahrungen in der Optimierung kundennaher Prozesse. Neben der Entwicklung eigener Methoden, wie 3KM und Service Empathy Boards sowie der regelmäßigen Durchführung von Studien zum Einsatz von Prozessmodellierungswerkzeugen, ist das Institut ein bewährter Partner bei der

Durchführung von Optimierungsprojekten in Unternehmen.

Die Expertinnen und Experten des Fraunhofer IAO stehen gerne für ein persönliches Gespräch zur Verfügung und erstellen ein individuelles Angebot für Ihre betrieblichen Anforderungen.