

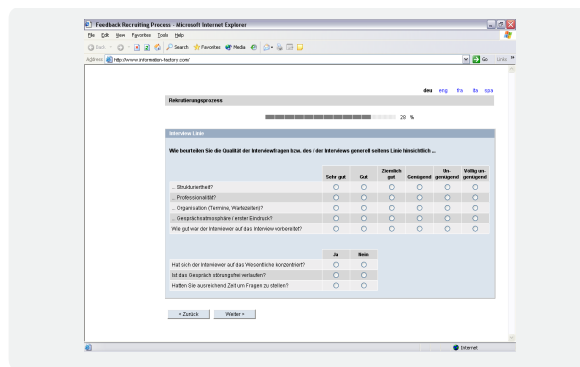
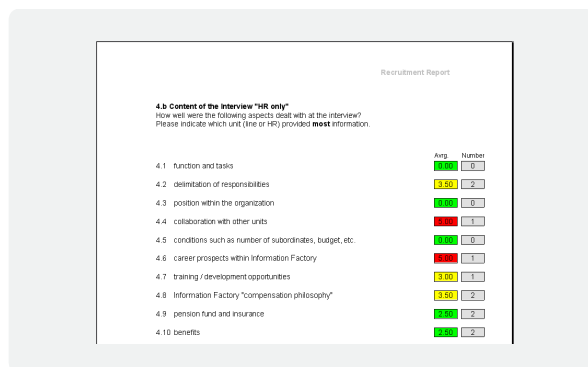


# CASE STUDY

## ► Operative Excellence

Ohne das kontinuierliche Monitoring der operativen Leistung können Defizite nicht erkannt, Prozesse nicht laufend verbessert werden.

Nach der Online-Durchführung einer internen Dienstleistungsbewertung stehen die Ergebnisse in hochwertigen Management-Reports zur Verfügung: werden als Key Performance Indikatoren ausgewiesen und mit Sollgrößen, internen Benchmarks und Vergangenheitswerten angereichert.



- **Berücksichtigung multipler, operativer Berichtsperspektiven**  
Die Antworten werden unterschiedlichen Berichtszwecken zugeordnet und gewichtet: Perspektive des Kunden, des Dienstleistungserbringers, des Dienstleistungsportfolio-Verantwortlichen.
- **Gewichtungen**  
Entsprechend der strategischen oder operativen Wichtigkeit werden Frage-Gruppen und Frage-Sektionen Gewichtungen zugeteilt, aus dem ein KPI-Wert errechnet wird.
- **Management-Berichte**  
Per Knopfdruck werden hochwertige PDF- und RTF-Berichte erstellt. Grafische Darstellung der Befragungswerte, der Durchschnitte, der gewichteten Werte und des KPI-Wertes. Einfärbung der Werte gemäss definiertem Benchmark-Ampelsystem. Mit Vorjahreswerten zur Trenderkennung. Aggregiert oder pro Einheit (z.B. Teams, Abteilungen, Filialen) für alle gemessenen Einheiten.

### Die richtigen Informationen liefern

Das Produktportfolio des Auftraggebers ist auf verschiedene Länder und Kundensegmente zugeschnitten, die Produktmatrix sehr umfangreich.

Die jeweils verantwortlichen Stellen müssen mit zielgruppengerechten Informationen versorgt werden, damit dezidierte Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden können.

Wann welche Nachfolgeaktivitäten notwendig sind, wird im Vorfeld mit Regeln definiert, Priorisierungen als Ampel dargestellt.

### Die Umsetzung von Verbesserungen synchronisieren

So wird gewährleistet, dass die Umsetzung der Verbesserungsprozesse erfolgreich eingeleitet werden kann.

### Grobkonzept & Durchführung

Weltweit operierende Dienstleistungseinheiten befragen ihre internen Kunden online. Die Berichte werden in verschiedenen Varianten (für

alle Organisationen, Funktionen, Produkte) und Formaten (RTF, Word, HTML, Excel) automatisiert erstellt.

Die Fragebogenführung ist für den Kunden durch den Einsatz von Filtern optimiert, sodass er nur die Fragen erhält, die für ihn individuell relevant sind. Insgesamt beinhaltet der Fragebogen über 250 Fragen, von denen aber maximal 40 im jeweils zu beantwortenden Fragebogen erscheinen. Filterfunktionen teilen dem Kunden die relevanten Fragen zu.

### Ergebnisse für alle Perspektiven

Für alle Splits (Kundensegmente, Leistungserbringungseinheiten, Standorte, Produkte) werden automatisierte Berichte bereitgestellt.

Farbliche Ampelsystemdarstellungen erlauben eine schnelle Erfassung der Lage. Für „rote“ Werte erhält man ein separates Massnahmenblatt, in dem Verbesserungsmaßnahmen dokumentiert werden.