

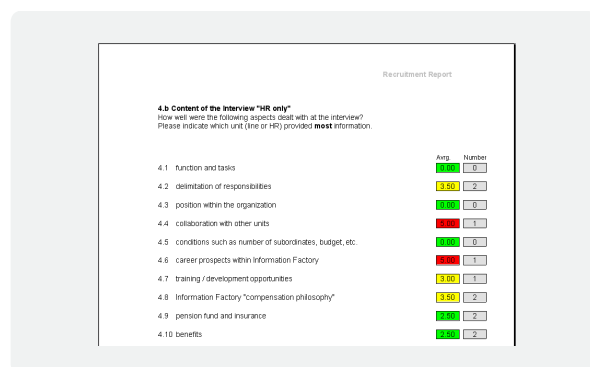


CASE STUDY

► 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.



Feedback Reporting Process - Microsoft Internet Explorer

Feedback Reporting Process

Wie beurteilen Sie die Qualität der Interviewfragen bzw. des der Interviewer generell schenken Sie den Interviewern...

	Sehr gut	Gut	Durchsch.	Genügend	Unzufrieden
Strukturierung?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Professionalität?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Organisation (Termin, Mitarbeiter)?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Einblick in die Organisation?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Wie gut war der Interviewer auf das Interview vorbereitet?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Hat sich der Interviewer auf das Wesentliche konzentriert?

Ist das Gespräch störungsfrei verlaufen?

Haben Sie ausreichend Zeit um Fragen zu stellen?

< Zurück Weiter >

► 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, so dass 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.