



Effizienzsteigerung



- /// **Service Level Agreements**
- /// **Key Performance Indicators**
- /// **Process Re-engineering**
- /// **Benchmarking**
- /// **Reporting**
- /// **Total Quality Management**

In stark vom Wettbewerb bestimmten Märkten ist es unerlässlich, dass Performance und Kundenzufriedenheit gemessen und bewertet werden. Wir analysieren die Vision, Ziele und wesentlichen Punkte Ihres operativen Geschäftes, um **SLAs – Service Level Agreements** – abzuleiten. Die SLAs definieren Leistungsvereinbarungen zwischen Funktionsbereichen, die sowohl in-house als auch „outsourced“

sein können. Sie stellen relevante **KPIs** dar – **Key Performance Indicators** –, die festgesetzt werden um sicherzustellen, dass die benötigte Service-Leistung erreicht wird und damit die gesamten Ziele. Unsere erfahrenen Berater helfen Ihnen beim Verfassen und Einführen von SLAs/KPIs, wobei sie in der Rolle eines unabhängigen Vermittlers und Moderators auftreten; oft ein wichtiger Faktor beim Erzielen von Verbindlichkeit für interne Service-Levels.

Ein tiefgreifendes Verfahren für das Verbessern von Leistung ist das **Process-Re-engineering**. Beim Process-Reengineering verschaffen wir uns einen umfassenden Überblick über Ihr Geschäft und empfehlen, ob weitreichende Änderungen angebracht sind. Mit solch einem Verfahren werden entscheidende Neuerungen vorgenommen und vorhandene Prozesse innerhalb eines definierten Zeitrahmens neugestaltet. Unsere Arbeit in diesem Bereich ist ein Top-down-Verfahren mit einzelnen Aktivitäten, die eine kulturelle Änderung und Reorganisierung im Unternehmen zur Folge haben können.

Unsere Analyse der Wettbewerbs-Performance baut auf dem **Benchmarking** auf, dabei wird der Fokus auf die wesentlichen Geschäftspunkte und Erfolgsfaktoren gelegt und diese mit den Wettbewerbern und der Best Practice verglichen. Wir bewerten auch die Verwendbarkeit, Vollständigkeit und Aktualität Ihres **Reportings**, um sicherzustellen, dass Manager, die für die Zielerreichung verantwortlich sind, mit den notwendigen Informationen versorgt werden.

Unser Verfahren zur Verbesserung von bestehenden Prozessen umfasst darüber hinaus auch **TQM – Total Quality Management**. Dabei analysieren und berichten wir über die Tätigkeiten, die nötig sind um die bestehenden Prozesse kontinuierlich zu verbessern, mit dem Ziel eine Qualitätsbescheinigung zu erlangen, sofern dies gewünscht ist.

Produktinformation