

Optimierung interner Services

Interne Dienstleistungsbereiche haben es nicht leicht. Einerseits erbringen sie reine Support-Leistungen, andererseits müssen sie Standards vorgeben. Je klarer die erwarteten Leistungen formuliert werden, umso eher werden Kosten- und Qualitätsziele erfüllt. Wir unterstützen Sie dabei, Fachbereich und interne Dienstleister an einen Tisch zu bringen, um gemeinsam das Leistungsprogramm zu optimieren und Prozesse und Strukturen kundenorientiert zu gestalten.



Gehen Sie mit Ihren internen Kunden gleich professionell um wie mit externen Kunden.

Anlässe

- Es herrscht Unzufriedenheit mit der Positionierung des internen Dienstleisters (z. B. hinsichtlich Leistungen und Servicelevel, unklare AnsprechpartnerInnen, Beauftragung und Verbindlichkeit, Entscheidungsprozesse und Budgetierung, Kosten- und Ertragszuordnung).
- Die strategische Steuerung der internen Services funktioniert nicht – es gibt Konflikte um Prioritäten und um das richtige Maß an Standards.
- Die Fachbereiche bewerten die Serviceprozesse nicht gut, fühlen sich nicht unterstützt.
- Die Rolle von Service- und Fachbereichen bei Projekten ist unklar, das Zusammenspiel funktioniert nicht.
- Die Kosten für interne Services erscheinen zu hoch.
- Es besteht Unzufriedenheit mit der Steuerbarkeit von internen Servicebereichen.

Nutzen

- Servicebereiche und Fachbereiche haben ein klares Rollenverständnis.
- Die Energie wird in Prozess- und Serviceverbesserung für die Kunden gesteckt, nicht in interne Konflikte.
- Die Servicebereiche agieren in fachlicher und organisatorisch-kaufmännischer Hinsicht professionell.

Support	Wofür ist der Leistungsempfänger bereit zu zahlen?
Expertise	Spitzen-Fachwissen für Sonderfälle und Projekte
Governance	Steuerung und Vorgabe von Rahmenbedingungen und Standards

Interne Dienstleister arbeiten auf 3 Ebenen

Die klare Unterscheidung der Aufgaben ist wichtig für das Zusammenarbeitsverständnis der Fachbereiche und interner Services.

Wir unterstützen Sie, indem wir ...

- Analysemethoden und Erfahrungen einbringen, die Betroffenheit schaffen (Kundenkonferenzen, MitarbeiterInnen-Workshops). Qualität und Zielorientierung ist uns dabei wichtiger als breitflächige Prozessdokumentationen.
- die Leistungserwartungen und -vereinbarungen mit dem Fachbereich und Serviceeinheiten gemeinsam klären. Wir definieren die Servicelevels und Kosten-/Ertragszuordnung und legen die strategische Steuerung (Budgetierung, Priorisierung) fest.
- dafür sorgen, dass die Geschäftsleitung voll und ganz hinter dem Optimierungsvorhaben steht.
- unsere Erfahrung und Modelle zur Gestaltung von Prozessen/Strukturen einbringen.
- für professionelle Dokumentation sorgen.
- Beratungsprozesse so anlegen, dass vom ersten Schritt an die Umsetzung mit beachtet wird und wir Sie in der Umsetzung weiter unterstützen.

Referenzen

Andritz AG • Andritz Hydro • .A.S.A. • Druck Styria • Immorent AG • Karl-Franzens-Universität Graz • Land Oberösterreich • Lenzing AG – Labor • Linz AG • Österreichische Post AG • Raiffeisen Capital Management • Schiedel • Steiermärkische Sparkasse • Styria Medien AG • Telekom Austria • Wildbach- und Lawinenverbauung

Ansprechpartner



Mag. Hubert Dolleschall
hubert.dolleschall@ICG.eu.com



Mag. Bruno Burkart
bruno.burkart@ICG.eu.com



Mag. Kurt Grünwald
kurt.grünwald@ICG.eu.com



Dieter Marth
dieter.marth@ressential-ICG.com