

OPERATIVE WERKSTATT - PROZESSE

Der Kunde erlebt keine Abteilung. Er erlebt ein Ergebnis.

Ein Prozess ist dann gut, wenn der Kunde ihn kaum bemerkt: Er muss nicht nachfragen, warten, reklamieren oder eine Rechnung zurückhalten.

Ein typischer Fall

Eine Vereinbarung geht unterwegs verloren. Der Auftrag wird anders erfasst als besprochen. Die Lieferung kommt spät oder unvollständig. Der Customer Service sucht Informationen, der Vertrieb erklärt beim Kunden nach und Finance wartet auf den Zahlungseingang. Jede Abteilung bearbeitet ihren Teil - der Kunde erlebt trotzdem nur ein einziges Ergebnis.

Wenn Auftrag, Lieferung und Rechnung nicht zusammenpassen, liegt die Ursache selten nur in einer Abteilung.

OPERATIVE WERKSTATT - PROZESSE

Die Kette sichtbar machen

01 Auftrag	Was wurde zugesagt - und wie wurde es im System erfasst?
02 Übergabe	Welche Information erreicht Planung, Lager, Service und Finance?
03 Leistung	Was wird tatsächlich geliefert - vollständig, richtig und zum Termin?
04 Rechnung	Passt die Abrechnung zur Vereinbarung und zur erbrachten Leistung?
05 Zahlung	Reagiert der Kunde mit Rückfragen, Kürzungen oder Verzug?

Was zusätzliche Bearbeitung sichtbar kosten kann

3.500 Aufträge

x 10 bis 12 Prozent mit zusätzlichem Klärungsbedarf

x 0,8 Stunden zusätzlicher Bearbeitungsaufwand

x 51 Euro Vollkostensatz

14.280-17.136 EUR

DIREKTER BEARBEITUNGS-AUFWAND PRO JAHR

Eine Beispielannahme, keine Prognose für Ihr Unternehmen. Geprüft wird in der Diagnose mit Ihren Vorgängen, Ihrem Aufwand und Ihren Kosten.

Der Realitätscheck

Der Kunde sollte nicht das Frühwarnsystem für einen internen Prozess sein.

Drei Fragen, die den Blick schärfen

Kundenerlebnis	Interne Sicht	Wirkung
Wo muss der Kunde heute nachfragen, korrigieren oder warten?	Welche Fälle sind in den Kennzahlen sichtbar - und welche nicht?	Was wurde angestoßen, und was hat sich tatsächlich verändert?

Was daraus folgt

Der erste Schritt ist keine vorschnelle Lösung. Er ist ein belastbares Bild der gesamten Kette - vom Auftrag bis zum Zahlungseingang.

Wenn Sie Ihre Situation mit einer unabhängigen zweiten Sicht abgleichen möchten, wählen Sie direkt auf 33now einen Termin.

GESPRÄCH BUCHEN ->