



Inhaltsverzeichnis

Mehdi Al-Radhi, Sebastian Diers

Excellence in Service und Administration

- Dienstleistungen optimieren- Kunden begeistern- Kosten reduzieren

ISBN (Buch): 978-3-446-43185-0

ISBN (E-Book): 978-3-446-43288-8

Weitere Informationen oder Bestellungen unter

<http://www.hanser-fachbuch.de/978-3-446-43185-0>

sowie im Buchhandel.

Inhalt

1	Einleitung	1
2	Zielsetzung und Grundverständnis	5
3	Das Fünf-Säulen-Konzept	9
4	Erste Säule – Schwerpunktoptimierung	13
4.1	Stufe 1 – Kennzahlen und Ziele	24
4.2	Stufe 2 – Pilotprojekte	26
4.3	Stufe 3 – Detaillierte Verlustanalyse	27
4.4	Stufe 4 – Top-Ten-Bearbeitung	30
4.5	Stufe 5 – Review	31
4.6	Stufe 6 – Reviewergebnisse	32
4.7	Stufe 7 – Kontinuierliche Weiterentwicklung	33
5	Zweite Säule – Büromanagement	35
5.1	Stufe 1 – Ordnung und Sauberkeit	37
5.2	Stufe 2 – Strukturierung und Standardisierung	40
5.3	Stufe 3 – Zeitmanagement	43
5.4	Stufe 4 – Qualifizierung	48
5.5	Stufe 5 – Eigenständigkeit	50
5.6	Stufe 6 – Kundenorientierung	51
5.7	Stufe 7 – Flexibilität	52
5.8	Auditierung	53

6	Dritte Säule – Geschäftsprozessoptimierung	59
6.1	Stufe 1 – Kernprozesse	61
6.2	Stufe 2 – Prozessaufnahme	65
6.3	Stufe 3 – Verlustschwerpunkte und Pilotprojekte	67
6.4	Stufe 4 – Soll-Prozesse	69
6.5	Stufe 5 – Umsetzungskonzept Soll-Prozesse	70
6.6	Stufe 6 – Erreichung Soll-Prozesse	75
6.7	Stufe 7 – Prozessmanagementsystem	76
7	Vierte Säule – Effektive Organisation	79
7.1	Stufe 1 – Strategische Zielsetzung	82
7.2	Stufe 2 – Ist-Analyse	85
7.3	Stufe 3 – Neue Organisation	89
7.4	Stufe 4 – Voraussetzungen	92
7.5	Stufe 5 – Umsetzung	95
7.6	Stufe 6 – Kontrolle und Verbesserungen	97
7.7	Stufe 7 – Weiterentwicklung	97
8	Fünfte Säule – Schulung und Training	99
8.1	Stufe 1 – Grundlagen	103
8.2	Stufe 2 – Qualifizierungsmatrix	106
8.3	Stufe 3 – Methoden und Werkzeuge	108
8.4	Stufe 4 – Pilotprojekt	109
8.5	Stufe 5 – Qualifizierungsprogramm	113
8.6	Stufe 6 – Review	114
8.7	Stufe 7 – Systematisches Qualifizierungsmanagement	115
9	Ziel- und Ergebnissteuerungssystem	117
9.1	Schritt 1 – Bewertung des derzeitigen Ziel- und Ergebnissteuerungssystems	119
9.2	Schritt 2 – Festlegung der strategischen Unternehmenszielsetzung, der operativen Ziele und Kennzahlen	123
9.3	Schritt 3 – Festlegung der Verantwortlichkeitskaskade für Kennzahlen und operative Ziele	124
9.4	Schritt 4 – Festlegung des neuen Ziel- und Ergebnis- steuerungssystems	125
9.5	Schritt 5 – Umsetzung des neuen Ziel- und Ergebnis- steuerungssystems und Effizienzmessung	127

10	Der Weg zur erfolgreichen Implementierung des Excellence-Konzepts	131
10.1	Projektmanagement	134
10.1.1	Phase 1 – Ausgangssituation	136
10.1.2	Phase 2 – Zielbestimmung	138
10.1.3	Phase 3 – Ergebnisplanung	139
10.1.4	Phase 4 – Umsetzungsplanung	140
10.1.5	Phase 5 – Einführungsorganisation	142
10.1.6	Phase 6 – Umsetzungscontrolling	143
10.1.7	Phase 7 – Abschlussanalyse	144
10.2	Change Management	144
10.2.1	Element 1: Notwendigkeit und Dringlichkeit	147
10.2.2	Element 2: Strategische Zielsetzung und Weg	149
10.2.3	Element 3: Führungskoalition und -verständnis	150
10.2.4	Element 4: Kommunikation	151
10.2.5	Element 5: Eigenständigkeit und Verantwortung	153
10.2.6	Element 6: Messbare, sichtbare und spürbare Erfolge	155
10.2.7	Element 7: Durchdringung und Nachhaltigkeit	157
10.3	Schlussbetrachtung zur Einführung des Excellence-Konzepts	158
11	Zusammenfassung	159
	Literaturverzeichnis	163
	Stichwortverzeichnis	165
	Autoren	169