



Vorwort

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.

Vorwort

Dieses Buch entstand während der intensiven Betrachtung und Analyse der veränderten Wettbewerbsbedingungen, Erfolgsfaktoren und der Bedeutung von Excellence für die Unternehmensbereiche Service und Administration. Dabei wurde deutlich, dass weder die meisten der klassischen Konzepte noch die einfache Übertragung von Methoden aus dem Produktionsumfeld weit genug für die Bereiche Service und Administration gehen. An diesem Punkt setzt dieses Buch an.

Die 20-jährige Umsetzungserfahrung von TPM, TPS, Lean, Kaizen und Six Sigma in der Produktion, Logistik und Instandhaltung verschiedenster Industriezweige ermöglichte den Autoren tiefe Einblicke in die Anforderungen und Besonderheiten der operativen Abläufe. Hinzu kamen Erkenntnisse über die Herausforderungen mit Schnittstellen zu und in den administrativen sowie Servicebereichen. Dabei wurden praxisbewährte Methoden und Techniken sowie systematische Vorgehensweisen zur Implementierung und Integration so weiterentwickelt, dass diese zu den spezifischen Herausforderungen in Administration, Service, Dienstleistungsunternehmen und öffentlichen Einrichtungen passen.

Diese Vorgehensweise wurde in den vergangenen Jahren in vielen Projekten perfektioniert. Vor diesem Hintergrund haben auch die Mitarbeiter unserer Kunden einen Beitrag zur Entstehung dieses Buchs geleistet, für den wir uns herzlich bedanken möchten. Profitiert haben wir dabei besonders von Anregungen, die wir von Mitarbeitern der Unternehmen Jeld Wen, Saint-Gobain, Emmi, Nestlé, Volkswagen und Wavin erhielten.

Dank gebührt auch unseren Kollegen in den Solving Efeso-Niederlassungen in Frankreich, Italien, Skandinavien und den Niederlanden. Ohne ihre Kenntnisse und Erfahrungen mit Banken, Versicherungen, Krankenhäusern, der Post und öffentlichen Einrichtungen wäre dieses Buch so nicht entstanden.

Für die Hilfe bei der Erstellung des Buches möchten wir Frau Cindy Beckmann-Hellwig, Frau Sabrina Koch, Herrn Kevin Koziolk und Frau Jana Seibt danken. Für die sprachliche Überarbeitung danken wir Herrn Alexander Deindl.

*Dieses Buch widmen wir
meiner Frau Rabea
Mehdi Al-Radhi*

*meinem Vater Christoph
Sebastian Diers*