

# **Was Sie mit guter Kommunikation verdienen können!**

Bewerteter Nutzen einer verbesserten  
Schnittstellenkommunikation im End-to-End-  
Geschäftsprozess

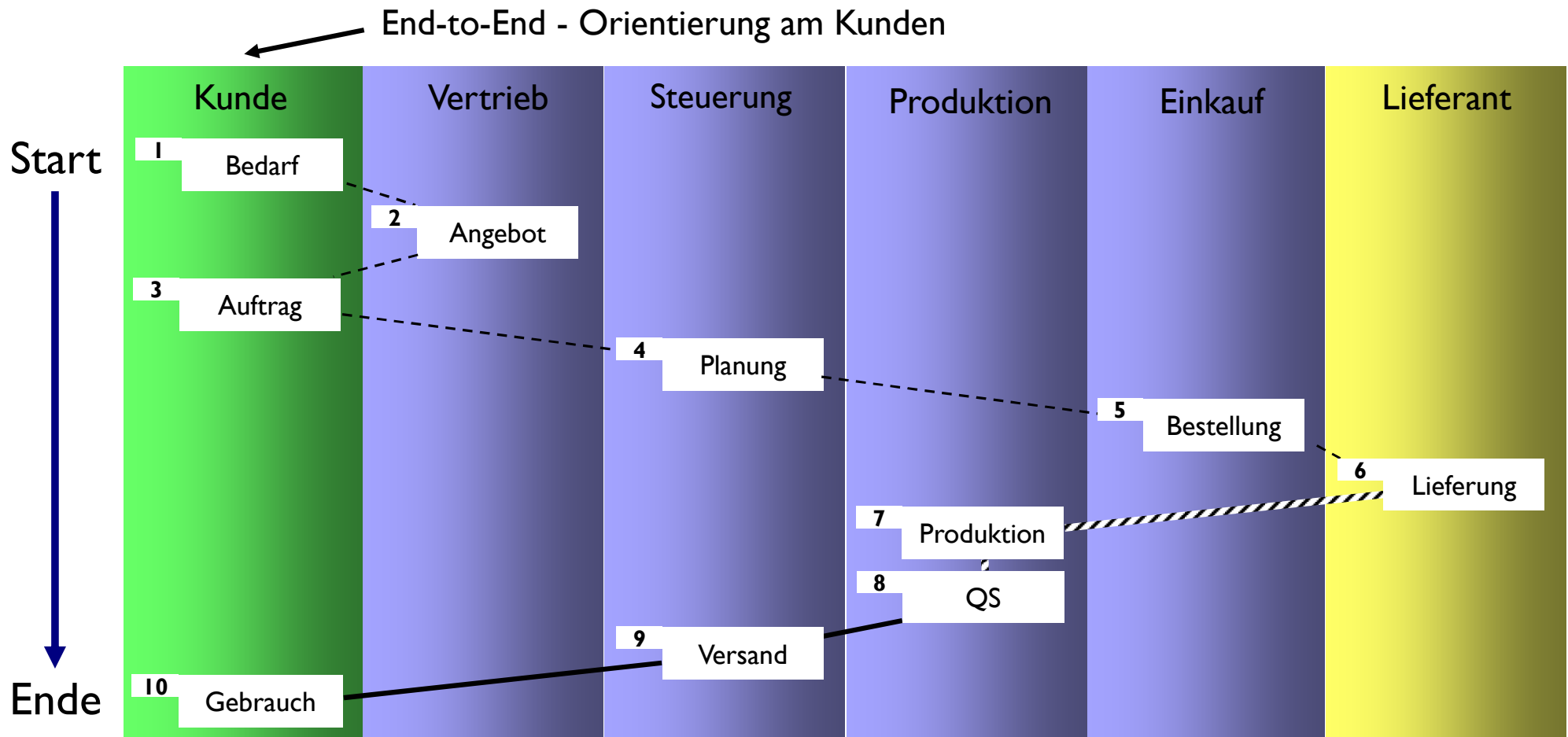
Frank Jurgschat,  
Inh., Jurgschat Geschäftsprozessoptimierung,  
Bielefeld

# Ihr Unternehmen bietet an:

- individuelle Lösungen für den Kunden
- eine effiziente Umsetzung der Lösung
- kontinuierliche Verbesserungen der Prozesse
  
- von der Beratung  
    Planung, Konstruktion, Produktion, Montage  
    bis zum Service  
        ...alles aus einer Hand!

## Alles aus e i n e r Hand?

# End-to-End-Geschäftsprozess



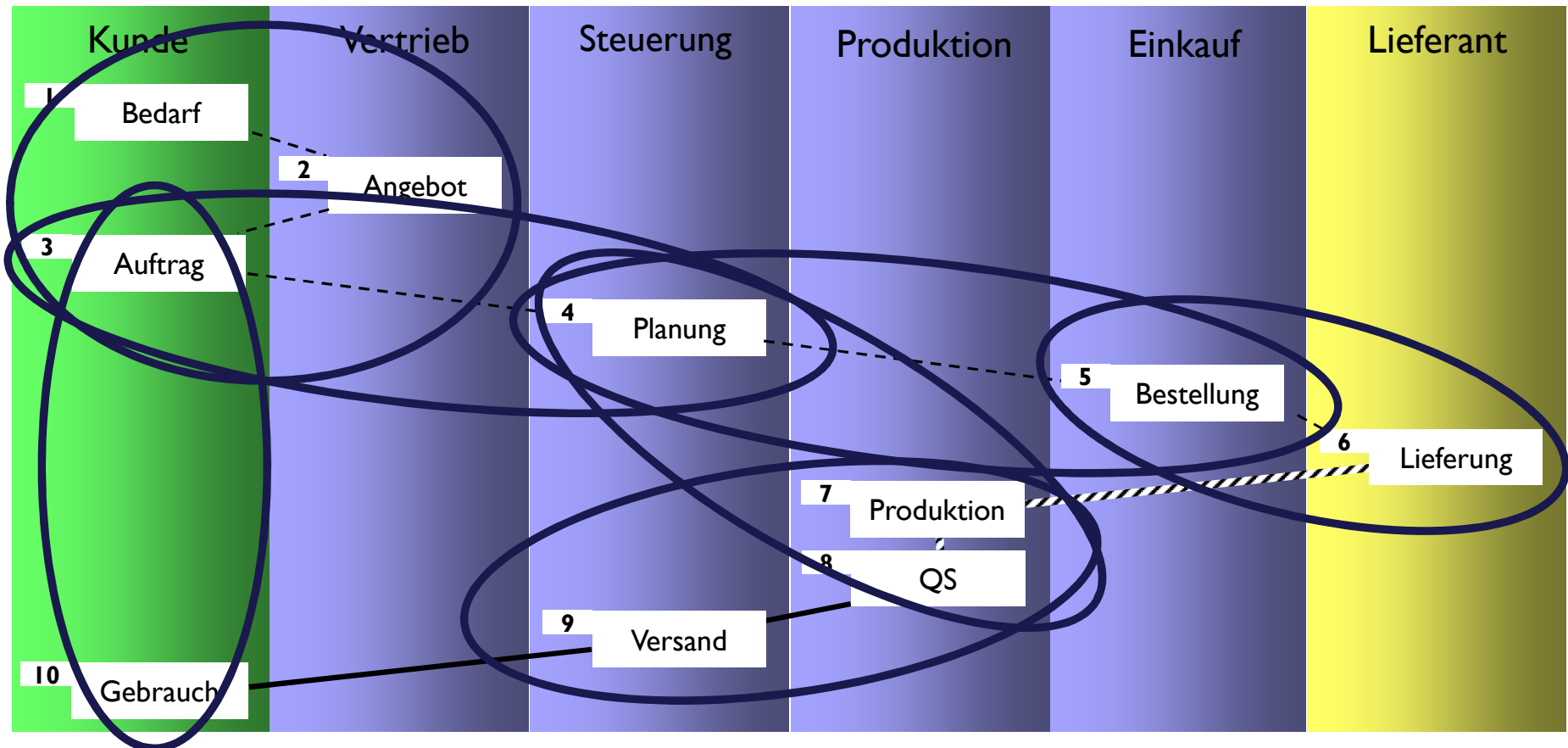
# Schnittstellenkommunikation

Aus einer Hand?



Hand in Hand!

- über alle Abteilungen
- mit Kunden und Lieferanten



# I. Herausforderung:

## Gemeinsames Verständnis aller Hände

- über die Leistung, die der Kunde tatsächlich haben will
- über die Ziele, die das Unternehmen konkret erreichen will.

### Ziel:

Nutzenerfüllung beim Kunden	$\geq$	Kunden- versprechen
ROS, ROIC und Cash Flow	$>$	0

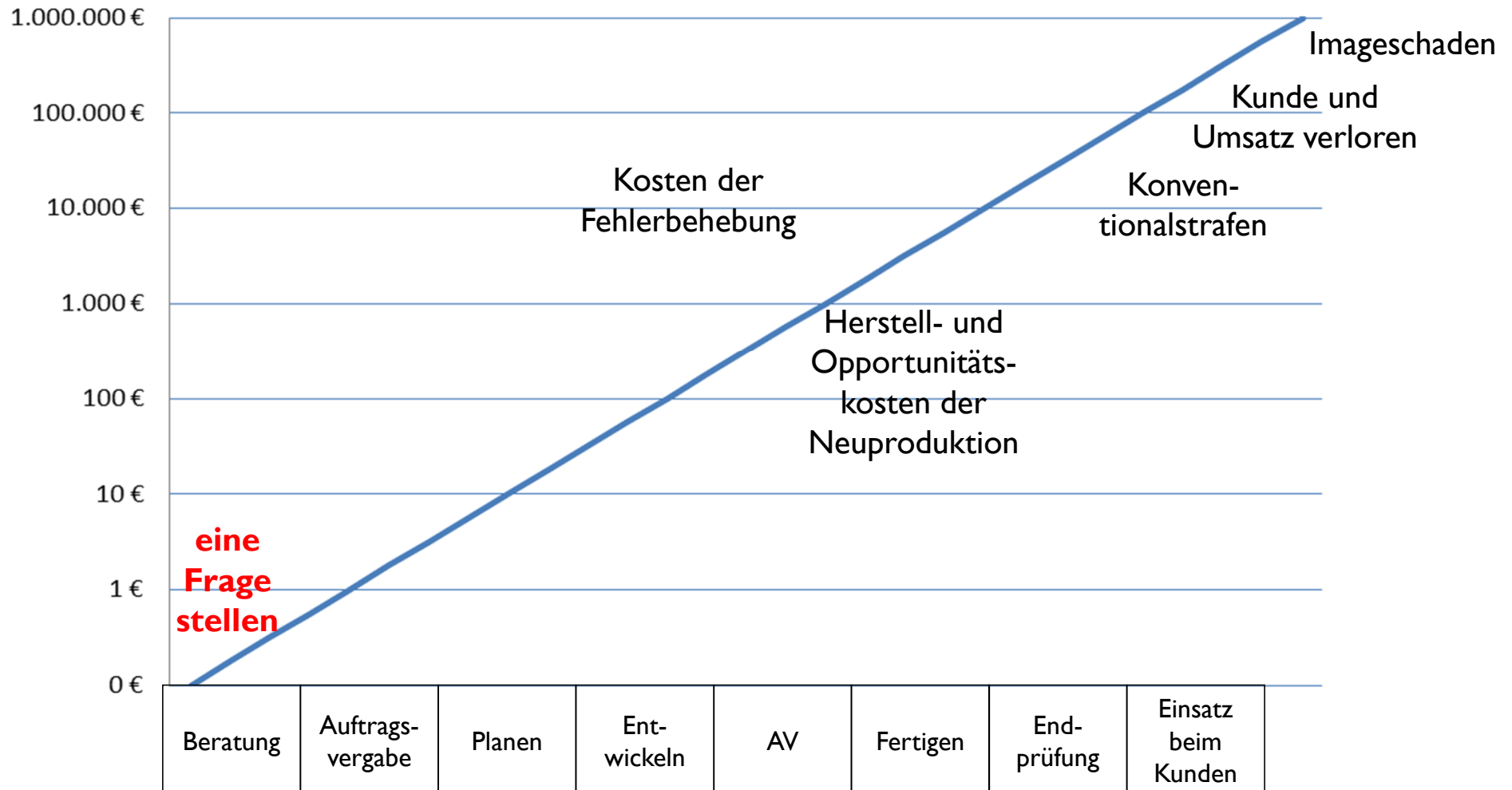
# Voraussetzung:

**Sichtbarkeit** des individuellen Leistungsbeitrages eines jeden Mitarbeiters im Gesamtkontext des Kundenversprechens

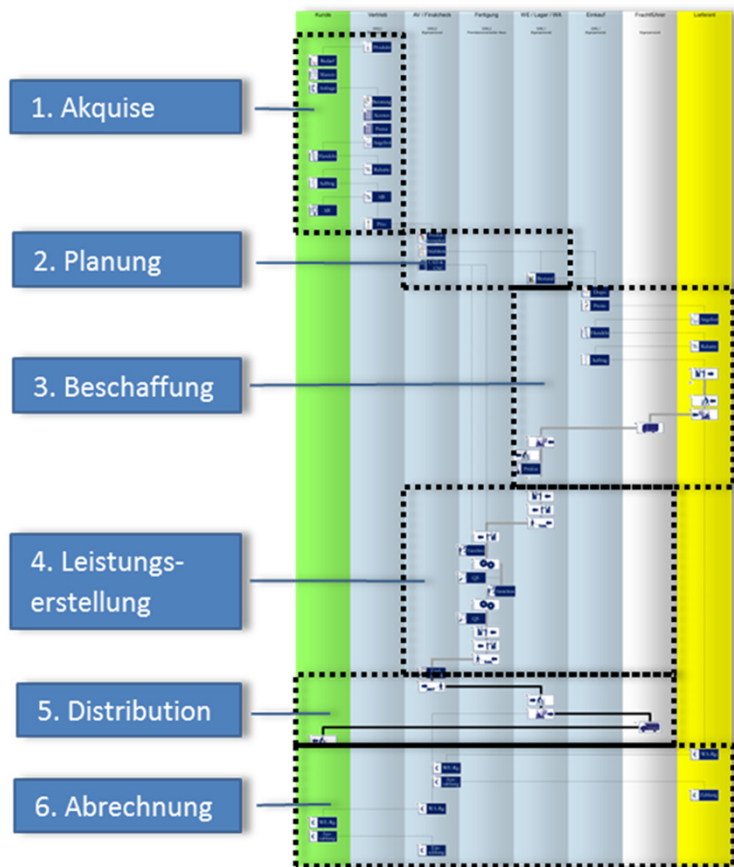
**Messbarkeit** des individuellen Leistungsbeitrages eines jeden Mitarbeiters im Gesamtkontext des Unternehmenserfolges

**Möglichkeit**, den individuellen Leistungsbeitrag im Prozesskontext selber zu verbessern und an den so erreichten Erfolgen zu partizipieren

# 10er – Regel der Fehler



# Sichtbarkeit der Prozesse

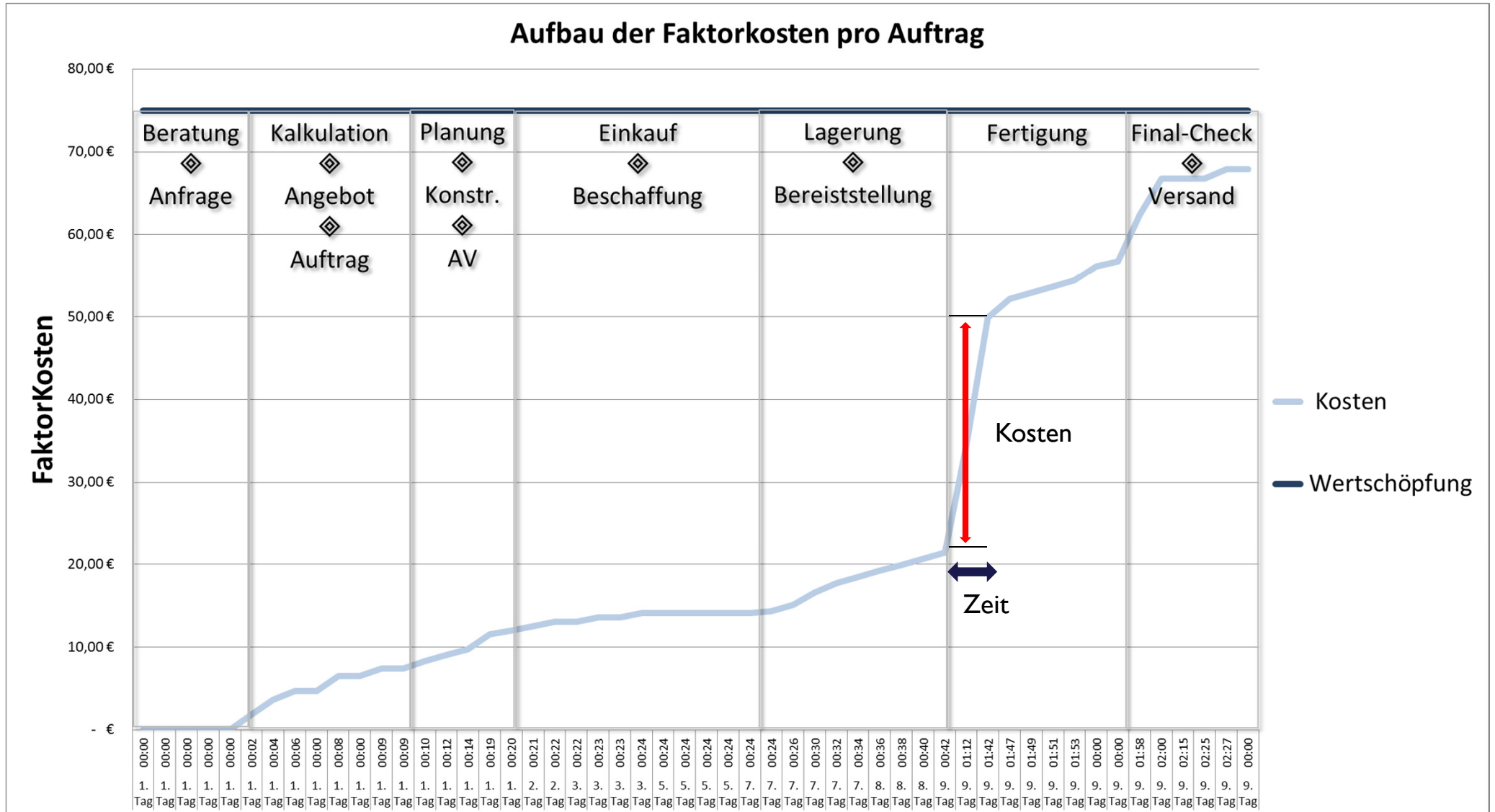


**Unternehmensangehörige mit verschiedenen Wissenshintergründen sind in der Lage:**

1. den Geschäftsprozess über **alle Leistungsbereiche als Ganzes** zu sehen und zu verstehen,
2. den Leistungsbeitrag des Unternehmens und ihrer Person zu erkennen und einzuordnen,
3. die Abhängigkeiten, die sich aus vor- und nachgelagerten Prozesse ergeben, zu erkennen,
4. die besonderen Stärken, Schwächen, Risiken und Chancen, die hiermit verbunden sind, zu erkennen,
5. über Ideen zur Verbesserung des Geschäftsprozesses vom Lieferanten bis zum Kunden nachzudenken,
6. sich mit vor- und nachgelagerten Prozessverantwortlichen auszutauschen und Vorschläge auszuarbeiten.

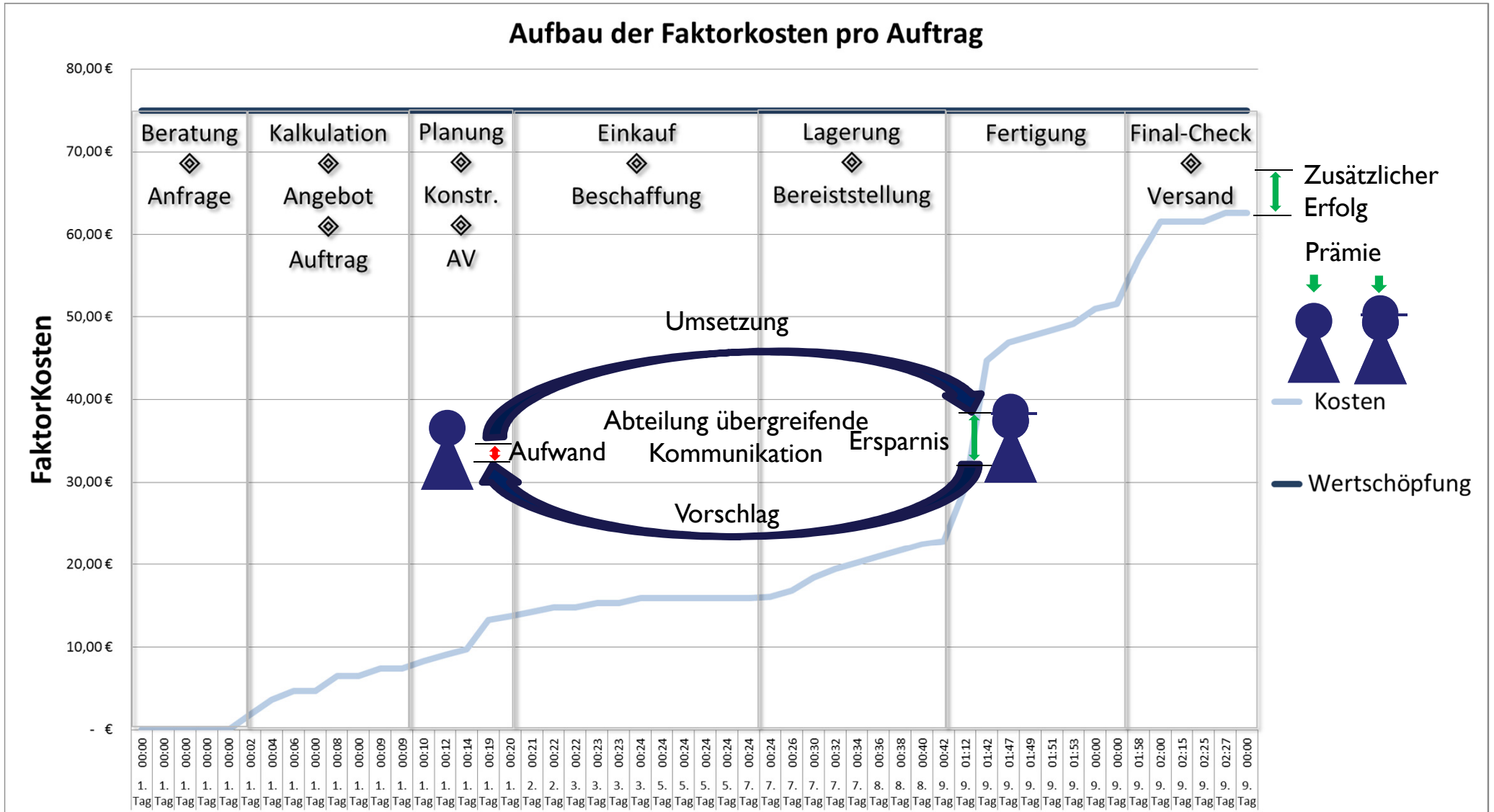


# Messbarkeit der Prozesse

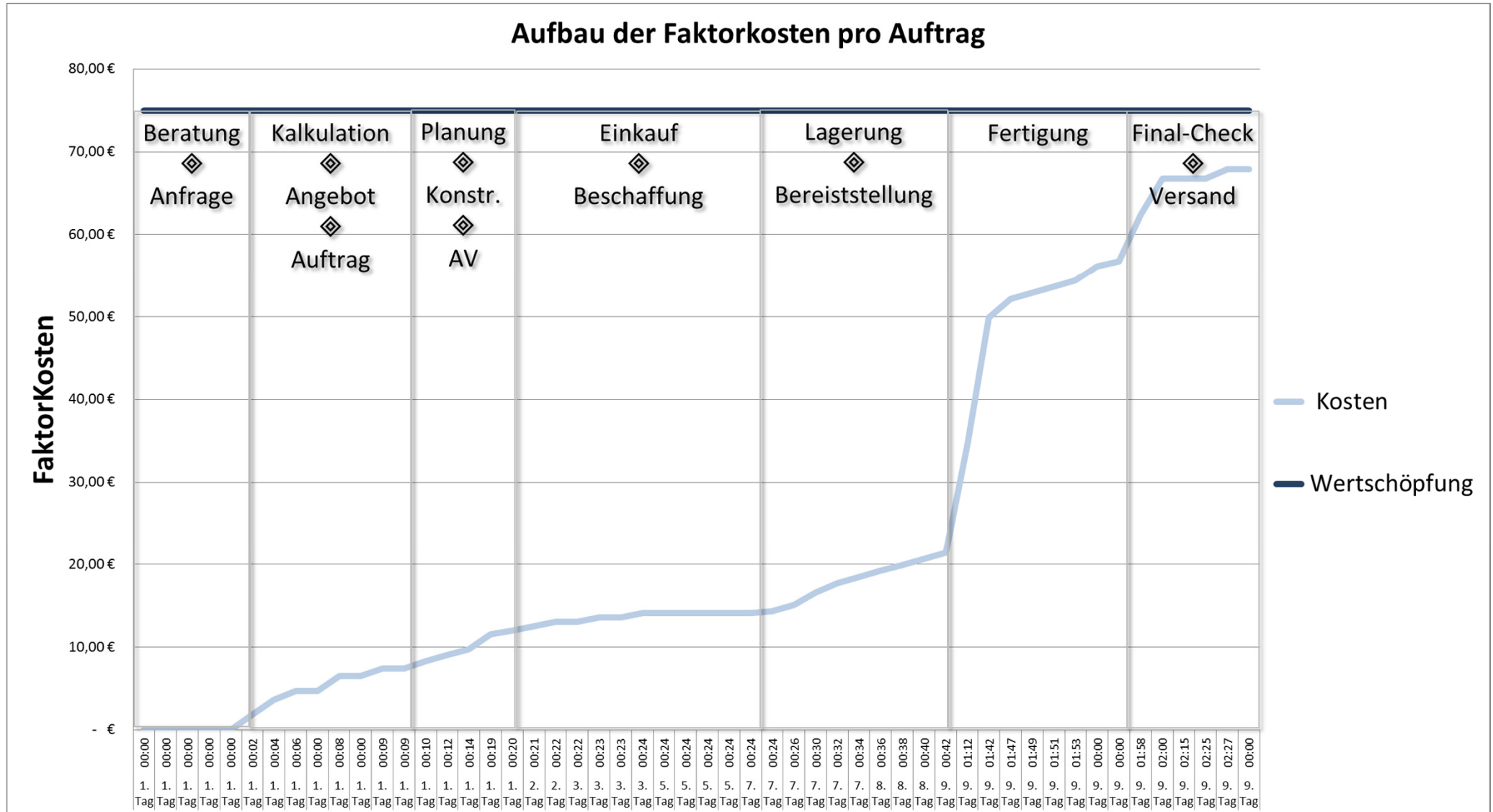


# Möglichkeit der Änderung und Partizipation am Erfolg

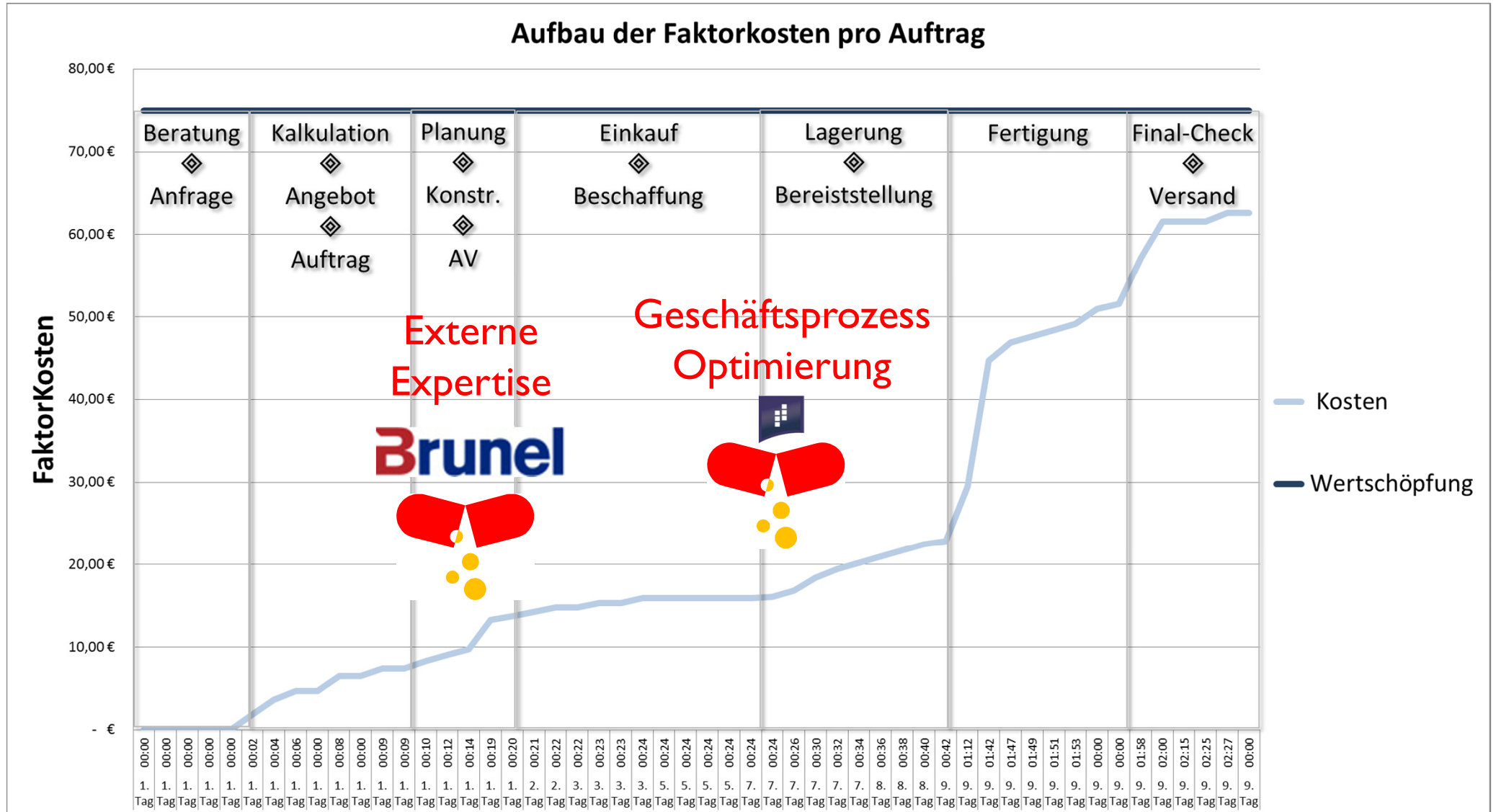
**Aufbau der Faktorkosten pro Auftrag**



# Business as usual braucht ...



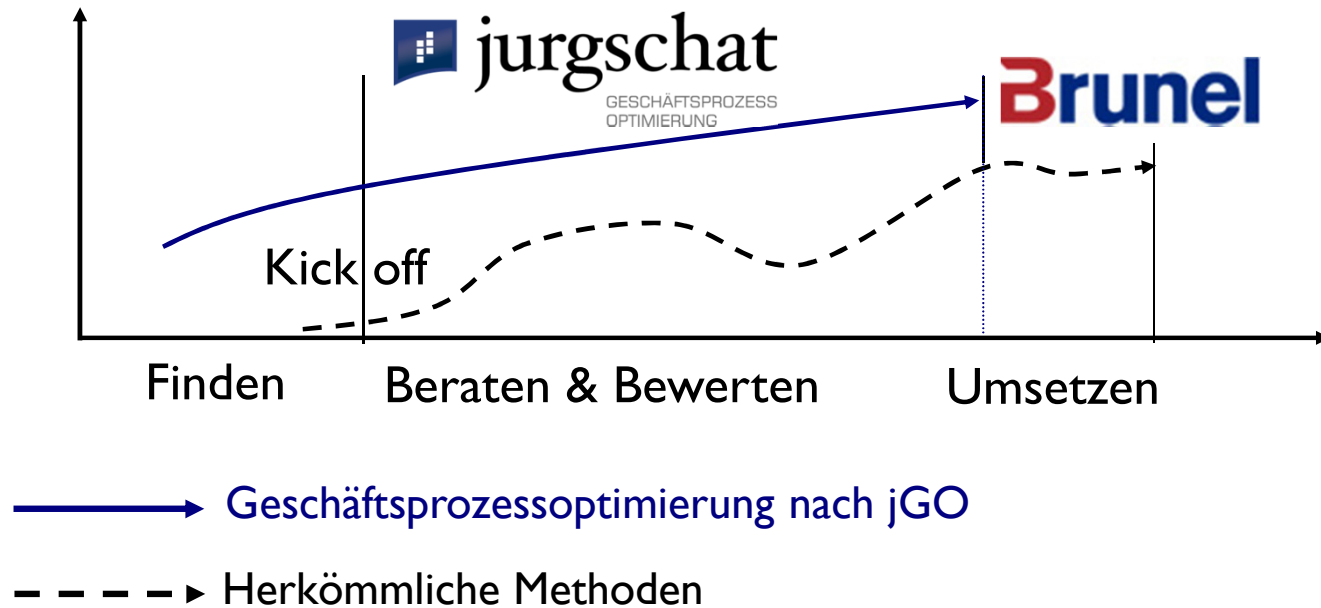
# ...Vitamine für die Prozesse



# ...und faktenbasierte Beratung mit jurgschat Umsetzungskompetenz

GESCHÄFTSPROZESS  
OPTIMIERUNG

Messbare  
Ergebnisse



*Vielen Dank für Ihr Interesse!*



frank jurgschat  
dipl.-kfm.

e: [f.jurgschat@jurgschat.com](mailto:f.jurgschat@jurgschat.com)  
w: [www.jurgschat.com](http://www.jurgschat.com)

p: +49 521 25258751  
f: +49 521 25258599

a: detmolder straÙe 237  
eastend tower  
33605 bielefeld