

## Gestalten Sie durch Kennzahlenmanagement Ihre Qualität!

Erfolg lässt sich messen - und das nicht nur in Ihrer Bilanz. Wie wichtig ein durchgängiges ganzheitliches Kennzahlenmanagement ist, haben ja leider gerade die aussagegelosen öffentlichen Bilanzen der letzten Monate gezeigt. Egal ob Sie eine Balanced Scorecard, Six Sigma oder eine einfache Excel-Tabelle verwenden, wichtig ist bei allen Kennziffern, dass sie in Ihrem Unternehmen einheitlich verwendet werden. Denn mit Kennzahlen messen Sie Erfolge, mit Kennzahlen lenken Sie Ihr Unternehmen und schaffen Vertrauen und Transparenz. Und Sie sind auf der sicheren Seite, die richtigen Dinge zu tun.

### Natürlich werden Kennzahlen im Unternehmen einheitlich verwendet.

Sind Sie sicher? Vielleicht kennen aber auch Sie Unternehmen, in denen in den einzelnen Abteilungen Kennzahlen genutzt werden, die den Mitarbeitern nicht bekannt sind und die manchmal auch schlichtweg mit anderen Abteilungszielen kollidieren. Nein, das muss nicht so sein! Beschreiten Sie einen einfachen Weg: Die Ziele werden im Unternehmen festgelegt und dann top down auf die einzelnen Bereiche heruntergebrochen. Damit ist der Weg zwar fast gegangen, der entscheidende Schritt ist jedoch, diese Ziele und Kennzahlen nun noch auf jeden einzelnen

Mitarbeiter festzulegen. Und welche Kennzahlen eignen sich dafür?  
Selbstverständlich betriebswirtschaftliche



Kennziffern, wie sie im klassischen Controlling verwandt werden. Doch es gibt noch andere, wie Kundenzufriedenheit, Mitarbeiterzufriedenheit, Performanceindizes und Kennzahlen für die Zusammenarbeit und Weiterentwicklung sowohl in den Abteilungen wie auch Ihrer Mitarbeiter.

**Hier einige Beispiele** für Kennzahlen dieser harten und weichen Faktoren in Ihrem Unternehmen. Wobei die **blauen** Kennzahlen bereits häufig gemessen werden, die **orangefarbenen** hingegen unserer Erfahrung nach selten:

Qualitätsfaktoren	Messbar gestalten:	Mitarbeiterentwicklung, Prozesse und Qualitätssicherung
Definierte Ziele für Ihre Prozessergebnisse	Umsatz, Abschlussquoten, Vermittlungen, Transportzeiten, Bearbeitete Anfragen, Anzahl Services, Anzahl Zusatzleistungen...	
Neukundengewinnung, Kundenbindung und Kundenzufriedenheit	Umsatz, Anzahl der ABC-Kunden, Innovationsquote, Weiterempfehlungen...	

geht auf der nächsten Seite weiter...



Mitarbeiterentwicklung, Prozesse und Qualitätssicherung

Qualitätsfaktoren	Messbar gestalten:
Mitarbeitermotivation und Mitarbeiterzufriedenheit:	Effizienz, Fehlerquoten, Krankenstand, Anzahl Mitarbeiterschulungen, wie viele Mitarbeiter kennen Ihre Firmenphilosophie? Wie häufig wird Ihr Unternehmen von Ihren Mitarbeitern privat weiterempfohlen?
Betriebliche Kommunikation:	Einhaltung der Abläufe, Fehlerquote, Stimmige Anzahl Meetings? Information innerhalb von 24 Stunden? Ja, auch Protokolle gehören dazu...
Prozessdefinition und Verkürzung der Abläufe	Termineinhaltung, Bearbeitungszeiten, Anzahl doppelter Vorgänge?
Qualitätssicherung	Erstlösungsquoten, Beschwerden und Lösungen, Ideenmanagement, Nutzung der Know-how Datenbank, wie aktuell sind die Dokumente? Wer nutzt sie?
Führungsstile und Führungserfolge	Mitarbeitergespräche, Delegation und Zeitmanagement, Zielvereinbarungen und Zieleerreichungen. Anzahl neuer Projekte?
Außenwirkung von Qualität	Umwandlungsquoten, Referenzen, Empfehlungen
Service	Passender Service? Lösungsorientierung? Definiertes Vorgehen? Marktgerechtes Angebot? Verbesserungen des Angebotes per anno

Die Entwicklung und Weiterbildung Ihrer Mitarbeiter lässt sich an fast allen genannten Kennziffern ablesen. Aber erheben Sie zusätzlich die Anwendung des Erlernten? Nehmen Sie z.B. die Anzahl der Rückfragen, Weitergabe von Wissen an Kollegen oder Zahlen aus der Messung der beherrschten Skills per Intranet.

**Vielleicht finden Sie jetzt, das klingt nach einem sehr hohen Aufwand?** An dieser Stelle ein klares Jein. Ein Aufwand besteht sicherlich am Anfang, nach 30 Tagen stellen sich dann bereits erste Erfolge ein - und ein laufendes System bedeutet einen sehr geringen Aufwand. Zuviel versprochen? Nein, letztendlich übernehmen Ihre Mitarbeiter die Arbeit und das Vergnügen, denn sich entwickeln und Neues zu gestalten bringt - wie Studien zeigen - den meisten Menschen Spaß. Hierzu gehört die richtige Ansprache Ihrer Mitarbeiter an der richtigen Stelle, egal ob Change Agenten oder Meinungsführer oder...

**Und wofür brauchen Sie uns?** Eigentlich haben Sie alles, doch manchmal bedarf es

eines Startschusses, eines klaren Kurses oder der richtigen Werkzeuge. Wir wählen mit Ihnen die richtigen Kennzahlen aus, implementieren diese mit den passenden Instrumenten und beziehen Ihre Mitarbeiter in jeden Schritt für eine langanhaltende Umsetzung mit ein.

**Qualität kann man kaufen.**  
Wir freuen uns auf Ihre Anfrage!

**ptc-hamburg**  
Planspiel Training und Consulting

Dipl.-Kauffrau  
**BETTINA BURMESTER**  
Geschäftsführerin

Grindelweg 11a ▶ 201446 Hamburg  
dialog@ptc-hamburg.de ▶ Fon 040 - 2714 8607