

Dienstleistungsmanagement

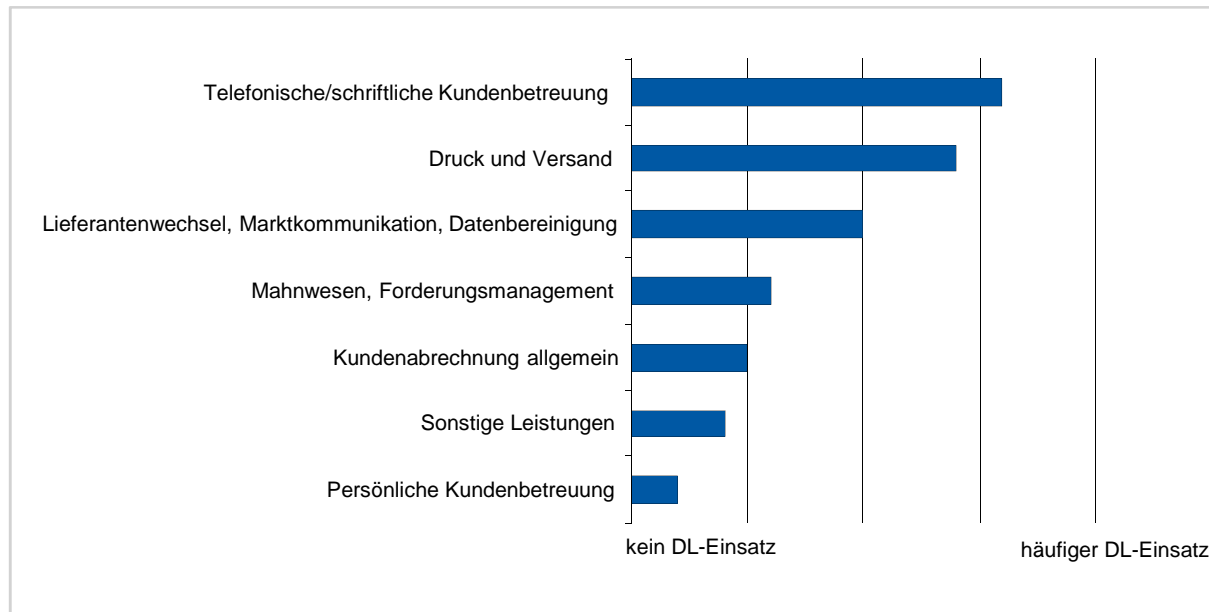
Quick-Check

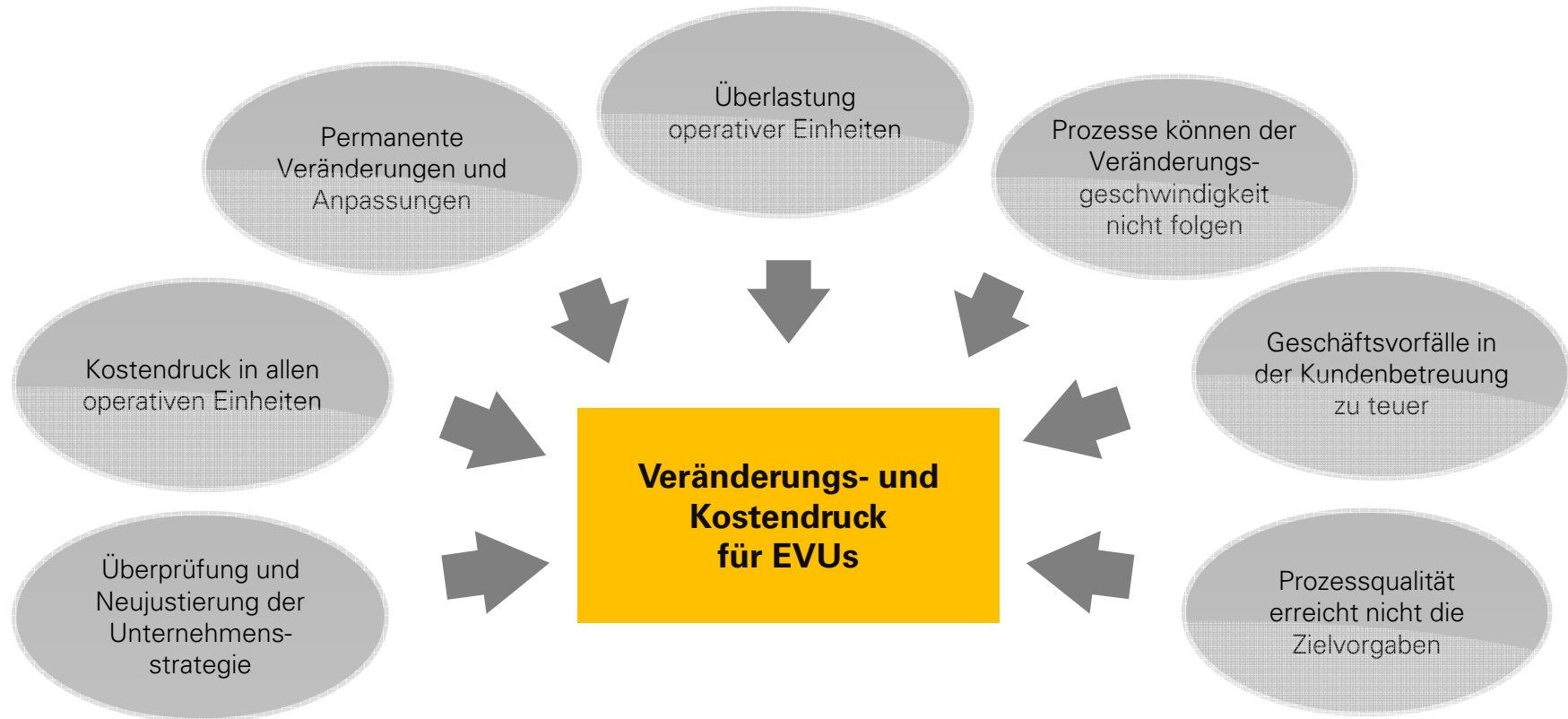


- Die aktuelle Marktsituation erhöht den Kostendruck auf EVUs.
- Obwohl die Dienstleister an der Schnittstelle zum Kunden einen starken Einfluss auf das Image des Unternehmens im Markt haben, fehlt häufig die Transparenz über die erbrachten Quantitäten und Qualitäten.
- Die Gesamtkosten für die Bedienung der Geschäftsvorfälle sind häufig nicht bekannt, mögliche Kostenoptimierungen werden nicht erkannt.
- Dienstleistungsverträge und SLAs werden einkaufsgetrieben geschlossen und i.d.R. nicht „gelebt“.
- Kurzfristig „Spar-Programme“ verstärken diesen Effekt und sorgen für keine nachhaltige Verbesserung.
- Notwendige Maßnahmen (kurz- und langfristige) zur Anpassung der Prozesse und zur Erhöhung der Kundenzufriedenheit wurden bisher nicht bzw. unzureichend aufgesetzt.

Insbesondere in der direkten Kundenbetreuung werden häufig externe Dienstleister eingesetzt.

Transparenz ist gerade in diesem Umfeld für die aktive Steuerung der Prozesse erforderlich!

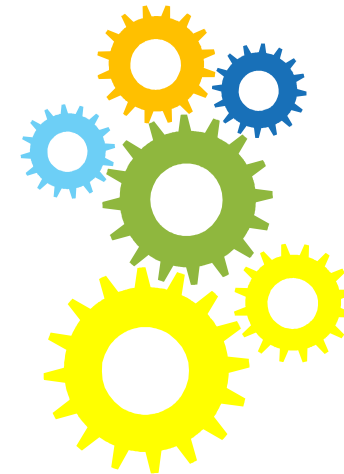




Mit Hilfe eines standardisierten Verfahrens (QuickCheck) ...

- erfolgt eine ganzheitliche Analyse und Bewertung der Prozesse an der Kundenschnittstelle und der Dienstleistungssteuerung,
- werden die Prozesse an der Schnittstelle zu Kunden auf ihre Stabilität und Ertüchtigung überprüft,
- werden die Auswirkungen der Prozesse auf die Organisation untersucht,
- werden Schwachstellen deutlich und potentielle Risiken transparent aufgezeigt,
- können Handlungsfelder identifiziert werden.

➤ Ergebnis: Transparenz über Prozesse und Systeme.



Das Vorgehen



In nur 4 Wochen liegen aussagekräftige Ergebnisse vor, die unmittelbar und langfristig zu positiven Ergebnissen führen werden.

Aufgabe	Woche 1	Woche 2	Woche 3	Woche 4
Überprüfung vorhandener Verträge, Auswertung von Kennzahlen, Sichtung vorhandener Dokumentationen	Active	Active	Grey	Grey
Einzelinterviews durchführen	Active	Grey	Grey	Grey
Schwachstellen, Quick Wins und Umsetzungsaufwände dokumentieren - kurzfristig	Grey	Active	Grey	Grey
Strategische Empfehlungen für Veränderungen erarbeiten und dokumentieren – langfristig	Grey	Grey	Active	Active
Ergebnispräsentation	Grey	Grey	Grey	Active

Mit Durchführung des Quick Checks erhalten Sie ...

- eine Dokumentation über die aktuellen Handlungsbedarfe zu den Prozessen an den Kundenschnittstellen
- eine Analyse der bestehenden Dienstleistungsstrukturen und die erbrachten Quantitäten und Qualitäten
- Handlungsempfehlungen für die Aufbau- und Ablauforganisation einschl. für einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess
- eine Auflistung und Bewertung der identifizierten Maßnahmen für kurzfristige Optimierungen (quick wins)
- eine Darstellung von nachhaltigen Kostensenkungspotenzialen (Programme) sowie eine Positionierung innerhalb eines Benchmarks
- bewertete Optionen für eine langfristige Strategische Ausrichtung (Einsatz von Werkzeugen)

Der Quick Check unterscheidet sich von den üblichen Beratungsansätzen durch ...

- den Einsatz von praxiserfahrenen Experten für die Analyse und Bewertung der Prozesse,
- den ganzheitlichen Ansatz,
- eine für den Untersuchungsgegenstand kurze Gesamtlaufzeit und einem damit verbundenen niedrigen Festpreis,
- eine belastbare Entscheidungsbasis für die Umsetzung kurzfristiger und langfristiger Maßnahmen zur Optimierung und nachhaltiger Kostenreduzierung,
- Sofortmaßnahmen, die zu einer höheren Kundenzufriedenheit führen.

Der Kontakt



Frank Oesterwind

enerson AG
Vorstandsvorsitzender

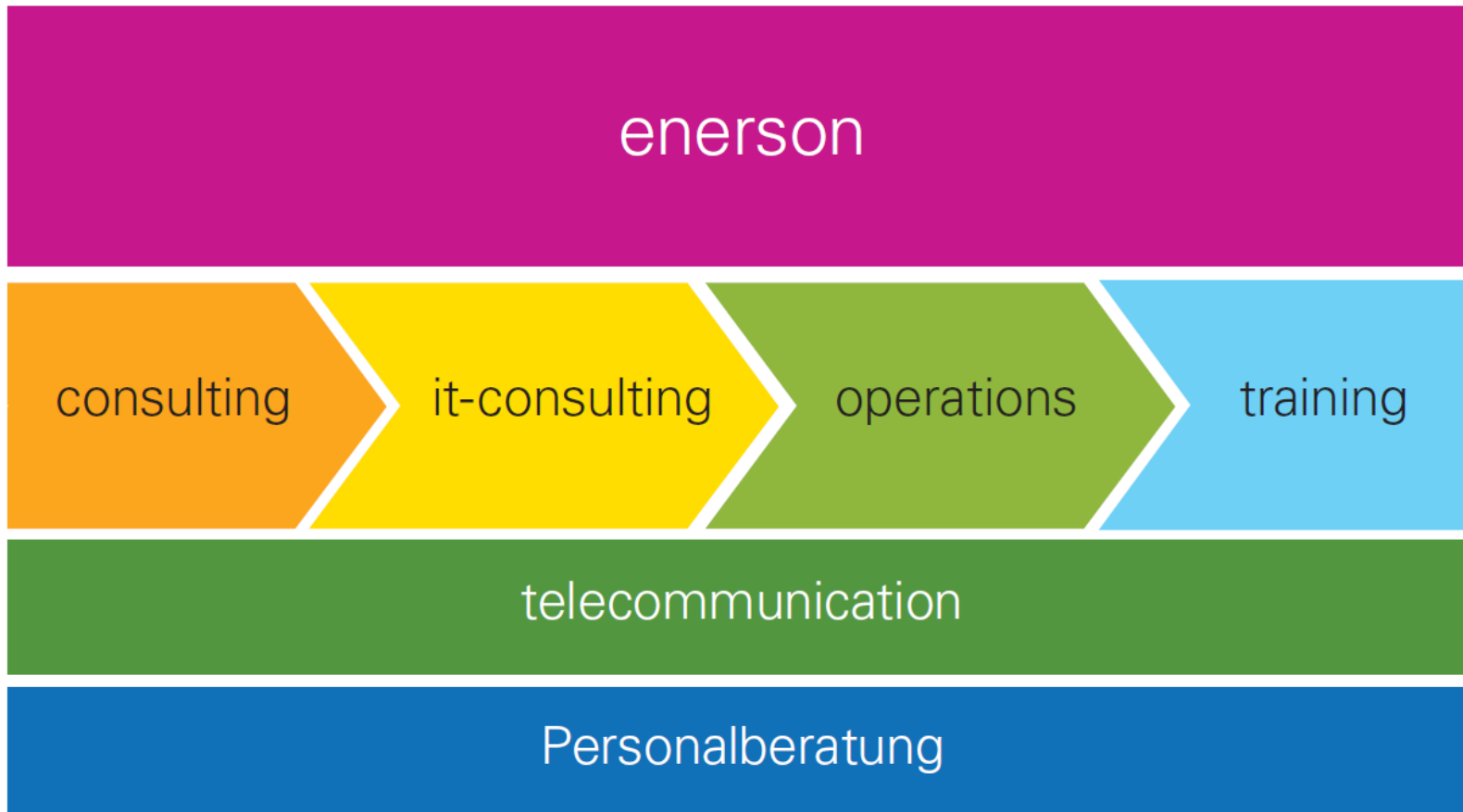
Telefon: +49 208 30 67 90-0
E-Mail: frank.oesterwind@enerson.de



enerson AG · Luxemburger Allee 8 · 45481 Mülheim an der Ruhr
Telefon +49 208 306790-0 · Fax +49 208 306790-579
eMail: info@enerson.de · www.enerson.de

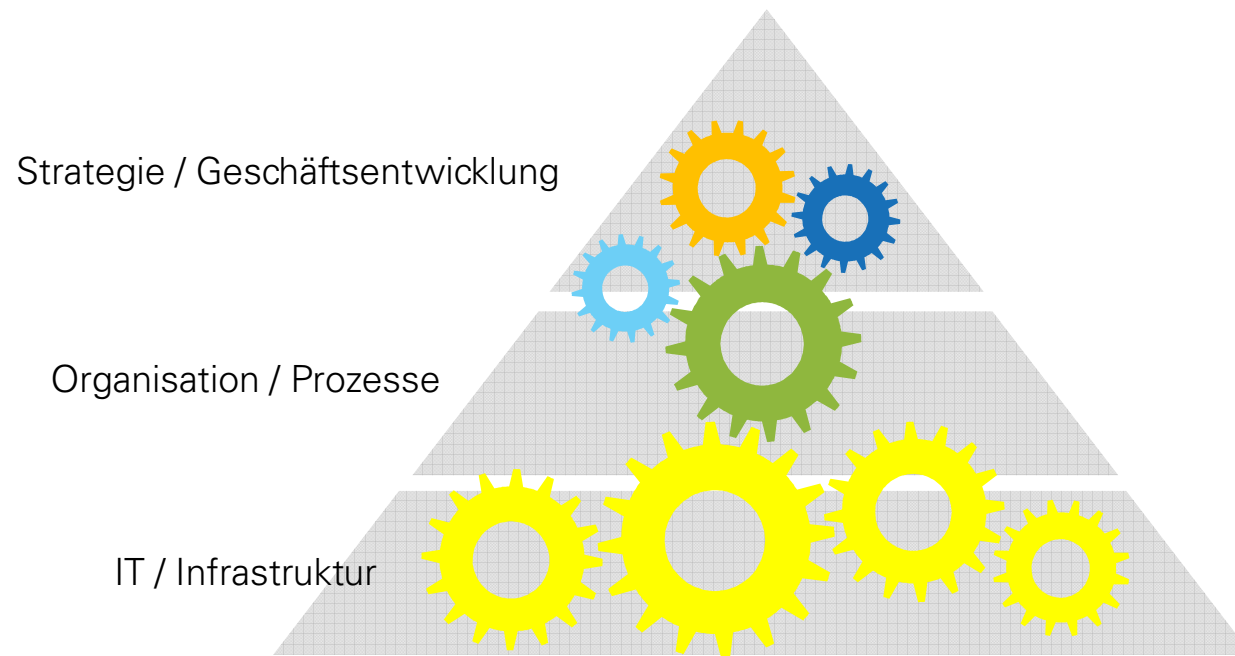
Vertretungsberechtigter Vorstand: Frank Oesterwind (Vorsitz)

Registergericht: Amtsgericht Duisburg Registernummer HRB 24085
Umsatzsteuer-Identifikationsnummer: DE276517710
Steuer-Nr.: 114/1202/0164



- ist ganzheitlicher Lösungsanbieter für die Energiewirtschaft und Telekommunikation,
- bietet Kompetenzen in den Wertschöpfungsstufen Beratung/Planung, Umsetzung, Betrieb und Training,
- bündelt die notwendigen Leistungen in ganzheitlichen Lösungen und erzielt dadurch einen maximalen Kundennutzen,
- kann als Generalunternehmer auch komplexe Projekte oder Programme umsetzen.

Der ganzheitliche Ansatz



Die Referenzen