

Customer Service Excellence: Klarer Blick auf Kosten und Umsatz

Dr. Ayelt Komus Niederlassungsleiter IDS Scheer AG

9. März 2004 Gästehaus Petersberg – Königswinter

Business Process Controlling Business Process Strategy Change Management **Business Process** Implementation (C) 2004 by IDS Scheer AG. All rights reserved.

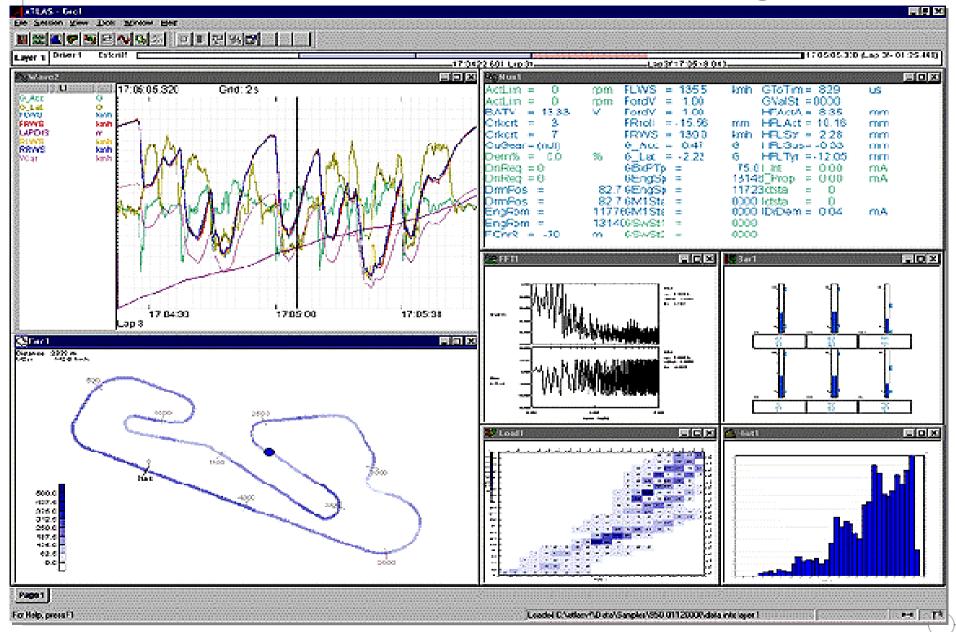
Business Process

Design



Telemetriedaten - Perfekte Prozessbeherrschung







Business Process Design

IDS Marktforschungsstudie

Kundenservice Februar 2004

Ergebnisse der

Business Process Implementation

Business Process Controlling

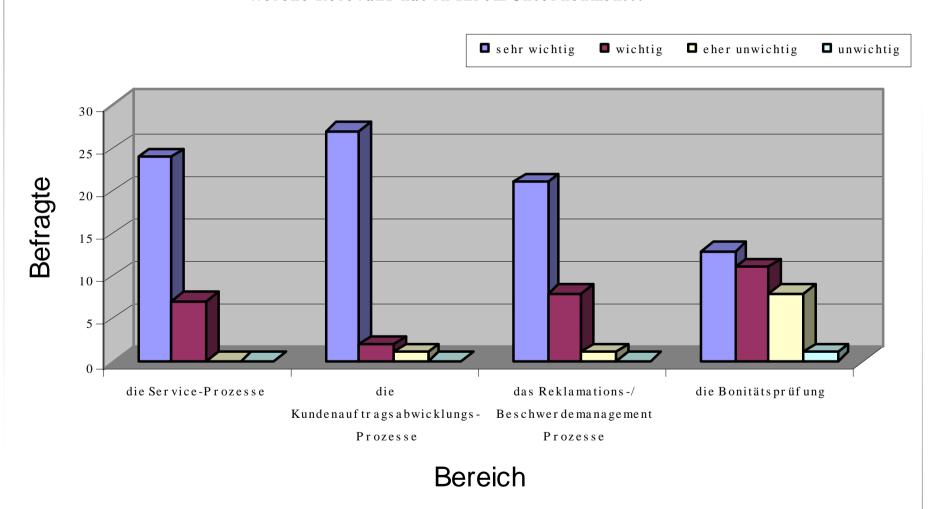
Business Process Strategy

Change Management

(C) 2004 by IDS Scheer AG. All rights reserved.



Welche Relevanz hat in Ihrem Unternehmen...



Wo sehen Sie Mängel im Service in der Branche? (Auszug)



Kundenorientierung 33 %

- Differenzierung der Kunden (Privatkunden vs. Großkunden)
- Kunde wird zu wenig ernst genommen
- Kunde steht im Mittelpunkt, und damit im Weg → wird nicht mehr ernst genommen
- Kundenbedürfnisse werden falsch analysiert
- zu wenig kompetente Ansprechpartner
- Kunden wollen höheren Service, aber weniger dafür bezahlen
- Verbindlichkeit dem Kunden gegenüber
- Lieferqualität in Bezug auf Einhaltung zugesagter Terminen
- Transparenz der Produkte
- Verfügbarkeit der Prozesse (→Selfcare)
- Zusammenspiel innerhalb der Prozesse
- Der Prozess ist gut aber die Leute zu wenig
- Rechnungsstellung zu langsam und ungenau
- Flexibilität
- Preisverfall im Service gegenüber Serviceleistung

© IDS Scheer AG

Welches sind die Top-Themen für den Service in 2004?



- Kundenzufriedenheit (25 %)
- Prozessorientierung / optimierung (15%)
- Kundenprozessverkürzung
- Beschwerde- / Lieferantenmanagement
- Kundenbindung
- mehr customer selfcare
- Privatkundenmarkt erreichen
- Kundeninteraktion inbound zu outbound
- Schnelligkeit
- innovative Produkte
- einheitliche Produktgestaltung
- LAN und ITIL
- Automation
- Internationalisierung
- Billing
- Service-level Agreement
- Anbieten von flexiblen Lösungen und Serviceleistungen
- Recycling
- Regulierung



Business Process Design

Business Process Controlling

Relevanz von Prozessen im Kundenservice

Change Management

Business Process Strategy

Business Process Implementation

(C) 2004 by IDS Scheer AG. All rights reserved.

Entwicklung des Kundenservice in der Telekommunikation



1998

Zur Liberalisierung war es erforderlich einen Kundenservice zu etablieren, der erreichbar war und die Anliegen der Kunden bearbeiten konnte.

- Erreichbarkeit war entscheidend
- Kosten und Qualität waren zweitrangig

2004

Heute ist der Kundenservice ein wesentlicher Erfolgsfaktor um im Markt wettbewerbsfähig zu sein.

- Qualität und Kundenorientierung sind sehr wichtig
- Kosten müssen im Griff gehalten werden
- Anzahl der Prozesse wächst nicht weiter



Prozessoptimierung im Kundenservice – Qualität und Kosten

Ziele und Wege zum Erfolg



Das Kerneinflussfaktor des Kundenservice sind die Prozesse

Zur effektiven Steuerung des Kundenservice und zur Sicherstellung eines gleichbleibend excellenten Service, müssen die Prozesse :

- Standardisiert sein
 - Gleicher Service zur jeden Zeit unabhängig vom Ort des Kundenservice
- Automatisierung der Prozessabläufe
 - Einheitliche, vernetzte IT-Systeme
- **■** Transparenz der Prozesse
 - Monitoring der Abläufe
 - Nutzung von Verbesserungspotentialen
 - Laufende Optimierung



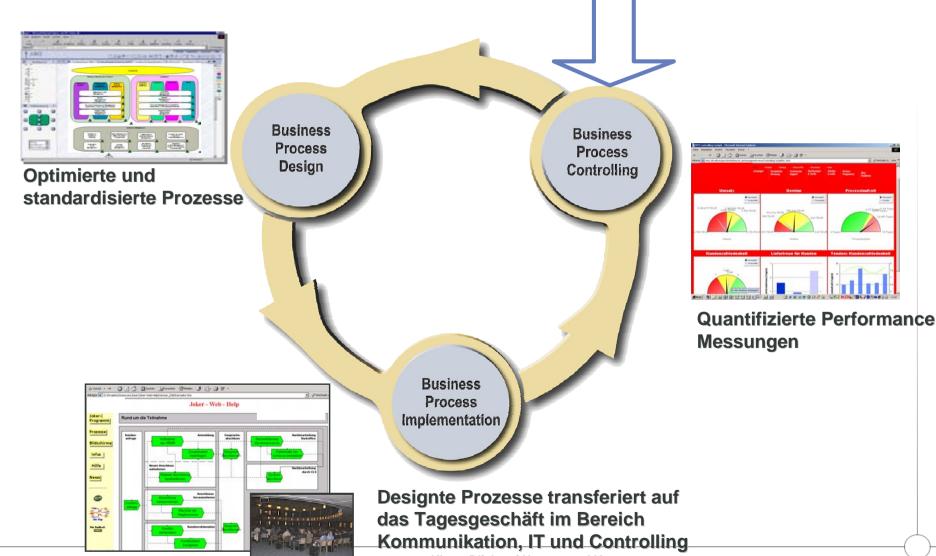
© IDS Scheer AG

Unternehmensübergreifende Prozesse und IT

Der "Business Process Excellence" Lebenszyklus

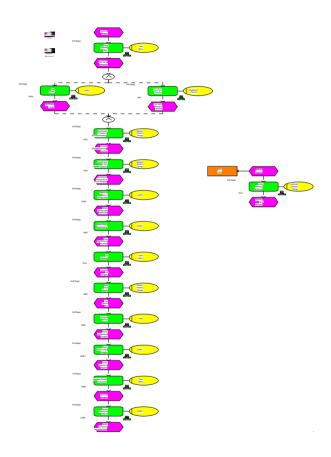


Um eine bessere Akzeptanz und schnelle Ergebnisse sicherzustellen ist es empfehlenswert mit dem Geschäftsprozess-Controlling zu beginnen



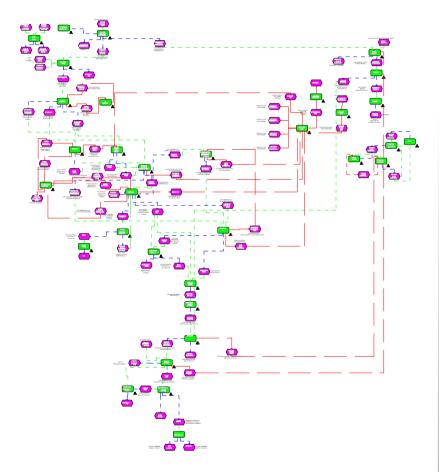


Dokumentiert



Darstellung auf Basis Prozessdokumentation

Tatsächlich ausgeführt

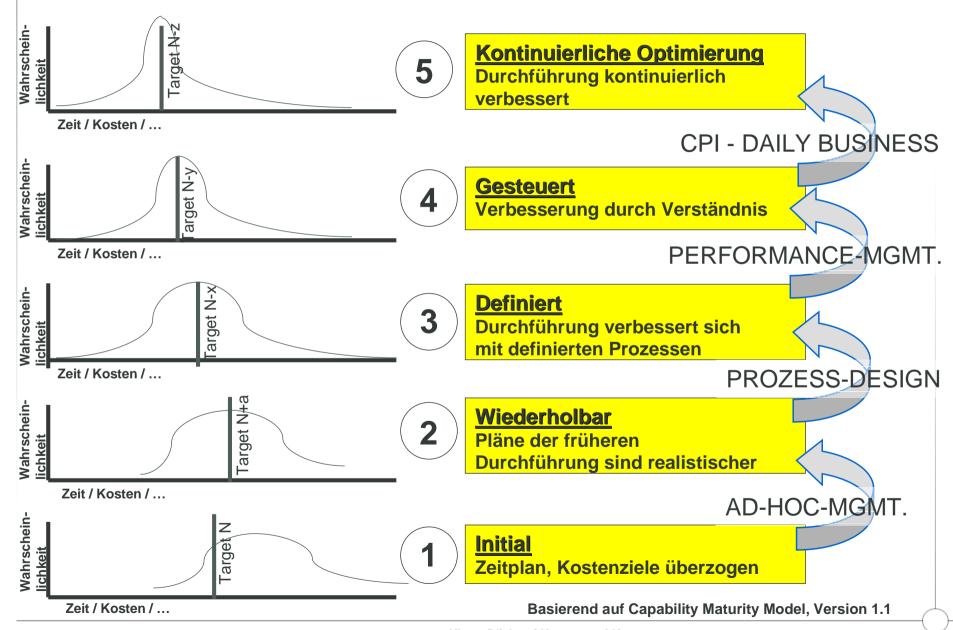


Interviewergebnisse

Slide courtesy of British Telecommunications plc

Zielerreichung und Reife

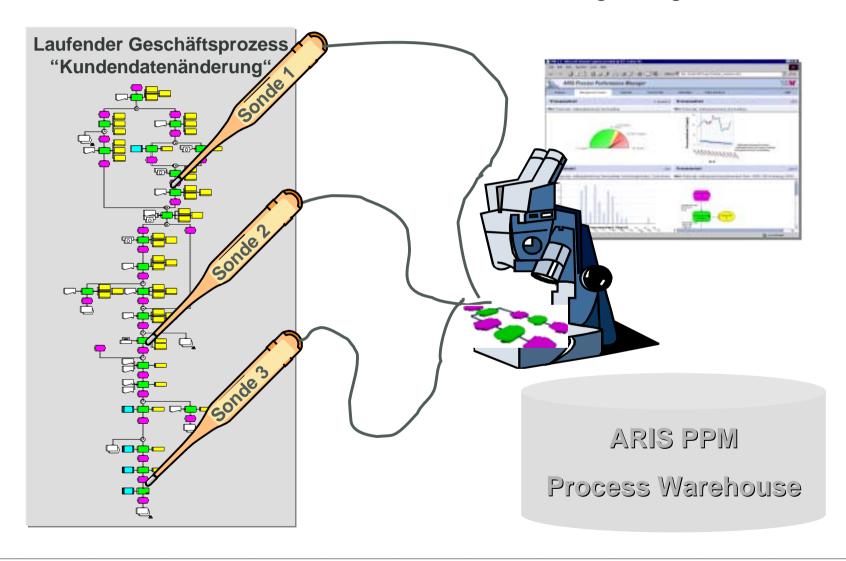




Optimierte Prozessoptimierung



Mittels Adaptern für die operativen Systeme werden Prozesskenngrößen automatisch ermittelt und so ein kontinuierliches Monitoring ermöglicht.



Corporate Service Cockpit



Klassische Kennzahlen

- Umsatzzahlen
- IT-Kosten
- Kundenzufriedenheit



Prozess-Informationen

- **Durchlaufzeit**
- Liefertermintreue
- **Prozesskosten**







Funktionale Kennzahlen

- Cashflow
- Return on Investment
- Umsatzwachstum
- Kundenzufriedenheit
- Überstunden

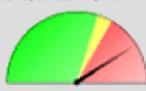


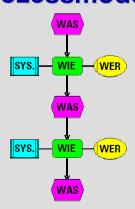




Prozesskennzahlen + **Prozessmodelle**

- Durchlaufzeiten
- Prozesskosten
- Qualitätskennzahlen
- Risikokennziffern





Beispiel Management-Cockpit



Beispiel Management Cockpit





Vergleich von Prozessvarianten

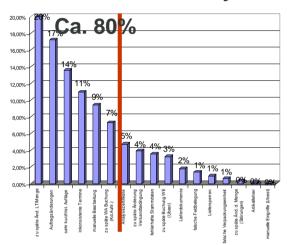


Prozess A (,Best Case') Prozess B (, Worst Case') EPK \ Attribute \ Funktion EPK Attribute Funktionen Übergebe /Beginn Entgelt GKS Vorfakturierung abgeschlossen VLT-Meldung liegt vor SchA, SchU erstellt Projektierung starten NK-NK fertig **55**,236 In Betrieb Beginn Entgeltpflicht auna /Anaebotsabaabe an Kunde Auftrag produktionsreif Durchlaufzeit [Tag(e)]

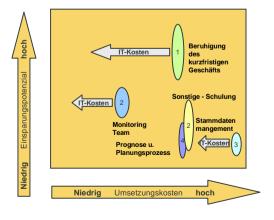


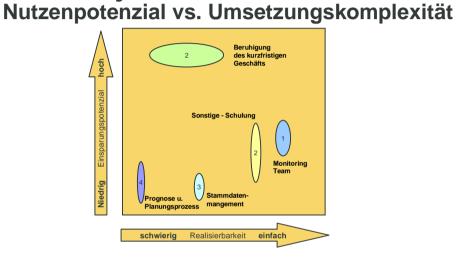
Aus klar und eindeutig beschriebenen Ergebnissen entstehen konkrete Arbeitsaufträge für das Projektteam.

Störfaktorenanalyse



Nutzenpotenzial vs. Umsetzungsaufwand





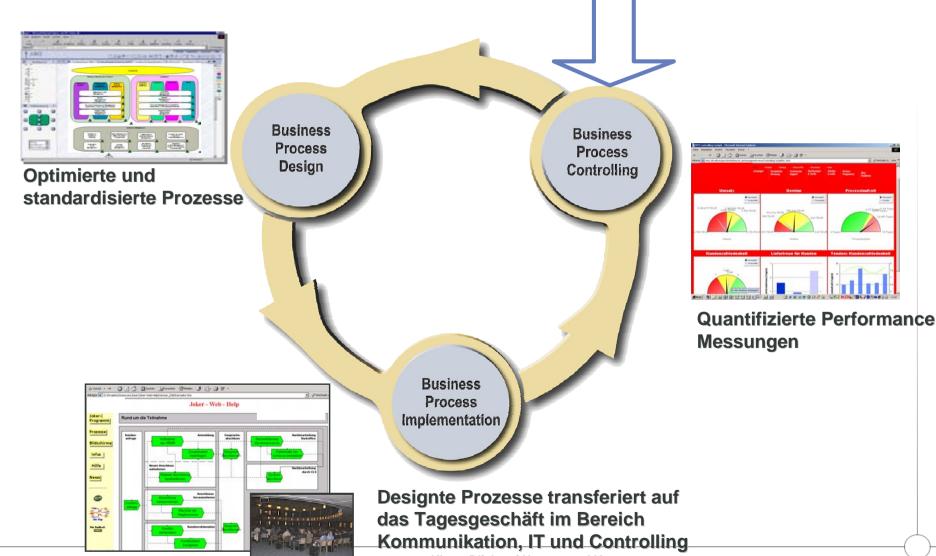
Maßnahmen



Der "Business Process Excellence" Lebenszyklus



Um eine bessere Akzeptanz und schnelle Ergebnisse sicherzustellen ist es empfehlenswert mit dem Geschäftsprozess-Controlling zu beginnen



Projektergebnisse



Projektbeispiele Projektbeispiele	
Kostenreduktion	 129 Mio. € in 1 Jahr (Globales Geschäftsprozessmanagement) > 100 Mio. € in 4 Jahren (Nutzfahrzeugherstellung in 3 Ländern) > 5.000.000 € jährlich (Retail-Banking) 25% der Prozesskosten (ISDN-Aktivierung)
Durchlaufzeit	 30% (Auftragsabwicklung/Individuelle TelekDienstleistungen) 60% (Beschwerde-Management) 80% (Aktivierung Mobil-Telefonie) 30% (HR-Prozesse)
Qualität	 30% Reduktion der Fehlerquote (ISDN-Access) 100% Qualitätssteigerung (ITIL-Prozesse für Mobile Carrier) 20% verbesserte Datenqualität (IT-Systemintegration) 70% Fehlerreduktion (Fehlbestellungen, Fehlbuchungen)

Spezielle Vorteile

- Reduktion der Kosten paralleler Prozess-Management-Aktivitäten
- Beschleunigte Produktentwicklung und Roll-Out
- Verbesserte Transparenz zur Identifikation und Nutzung von Best-Practices

Ansprechpartner IDS Scheer AG

Dr. Ayelt Komus Niederlassungsleiter IDS Scheer AG Düsseldorf

Bernd Hartmann
Segmentverantwortlicher Telekommunikation
Franklinstrasse 62
Business

60486 Frankfurt +49-172-6868197

b.hartmann@ids-scheer.de

Lutz Klinkhammer
Senior Manager BU Telekommunikation
Heinrichstrasse 169A
40239 Düsseldorf
+49-172-6868957
I.klinkhammer@ids-scheer.de

Business Process Controlling

Process

Design

Business Process Implementation