

Wo Sie Ihre Kundenprozesse Zeit kosten.

5 typische
Reibungsverluste
im Check.



EINORDNUNG

Jeder Prozess hat einen Start und ein Ziel. Doch auf dem Weg dorthin entstehen Abstimmungen, die im Tagesgeschäft oft die meiste Zeit kosten.

Dieses Executive Briefing hilft dabei, typische Muster zu erkennen und Optimierungspotenziale entlang der gesamten Wertschöpfung gezielt einzuordnen.

Im Briefing enthalten:

- ✓ **Die fünf häufigsten Prozessbrüche** in Unternehmen
- ✓ **Praxis-Checkliste** zur Einordnung der eigenen Organisation
- ✓ **Relevante Kennzahlen** effizienter Organisationen
- ✓ **Konkrete Ansatzpunkte** zur Reduzierung von Reibungsverlusten

BRANCHENVERGLEICH

WAS WIR IN PROJEKTEN IMMER WIEDER SEHEN

BRANCHE	HÄUFIGE ENGPÄSSE
Manufacturing & Automotive	• Zwischen Vertrieb und Auftragsabwicklung • Produktion und Lieferkette sind häufig stärker standardisiert als kundennahe Prozesse. • Installation und Wartung vor Ort hängen oft von Informationen ab, die im Vertrieb entstanden sind und nicht ankommen.
Utilities & Energy	• Zwischen Kundenservice, Disposition und Außendienst • Der Zustand einer Anlage ist oft transparenter als der Status einer Kundenanfrage.
Healthcare & LifeSciences	• Zwischen Kundenanfrage, Service und Backoffice • Verteilte Informationen werden zur Herausforderung.
Transport & Logistics	• Zwischen Kundenkommunikation und operativer Umsetzung • Sendungen lassen sich oft besser verfolgen als Servicefälle.

***Übergabeverluste bremsen auch optimierte Prozesse.
Genau dort verschiebt sich der Feierabend.***

WIEDERKEHRENDE MUSTER

5 ANZEICHEN, DIE DEN FEIERABEND VERSCHIEBEN.

MUSTER	ERKENNBAR AN	LÖST SICH DURCH
☐ Verlorene Zeit	<i>Informationen werden mehrfach erfasst oder nachgefragt</i>	Gemeinsame Datenbasis & nathlose Übergaben
☐ Fehlende Transparenz	<i>Teams rufen sich gegenseitig für Status-Updates an</i>	End-to-End Sicht auf Vorgänge und Aufträge
☐ Fehlende Verantwortung	<i>Vorgänge werden weitergeleitet, statt bearbeitet</i>	Klare, automatisierte Verantwortlichkeiten
☐ Verlorene Geschwindigkeit	<i>Kunden warten auf interne Abstimmungen</i>	Automatisierte Workflows und Übergaben
☐ Versäumte Automatisierbarkeit	<i>Prozesse hängen von Einzelwissen, Excel oder manuellen Schritten ab</i>	Strukturierte Daten und durchgängige Workflows

Viele Reibungsverluste entstehen schrittweise: durch Rückfragen, Weiterleitungen und Abstimmungen.

Über zahlreiche Vorgänge hinweg wird daraus ein erheblicher Aufwand.

Mehr als zwei Kreuze? Dann lohnt sich der genauere Blick.

MESSBARKEIT

WAS ERFOLGREICHE ORGANISATIONEN MESSEN

Vier Kennzahlen für messbare Übergaben.

1

Liegezeit

Wartezeit bis zur Freigabe oder Entscheidung

2

Weiterleitungsquote

Wie oft ein Vorgang die Zuständigkeit wechselt

3

Rückfragenquote

Wie oft nachgefragt werden muss

4

Automatisierungsgrad

Anteil ohne manuelle Koordination

Erkennen Sie sich wieder? Dann lohnt sich der Blick auf ihre Übergaben.
→ Jetzt Prozessbrüche finden.

Scannen Sie den QR-Code und buchen Sie direkt ein unverbindliches Gespräch mit einem DIGITALL-Experten.

