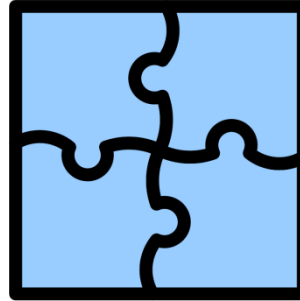


renz-consult
Management und Beratung



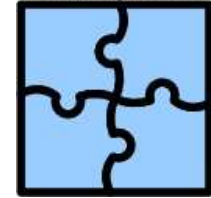
**Effizientes
Störungsmanagement anhand
transparenter Prozesse
- Erfahrungsbericht -**

Firmenprofil



renz-consult UG ist ein unabhängiges Beratungsunternehmen spezialisiert auf:

- das Prozessmanagement, BPM, Prozessanalysen, Prozessoptimierungen, Prozessdokumentationen und
- die Begleitung und Umsetzung von Prozessoptimierungsprojekten
- Erfahrung seit 2002 mit über 100 Projekten



Erfahrungen zum Störungsmanagement

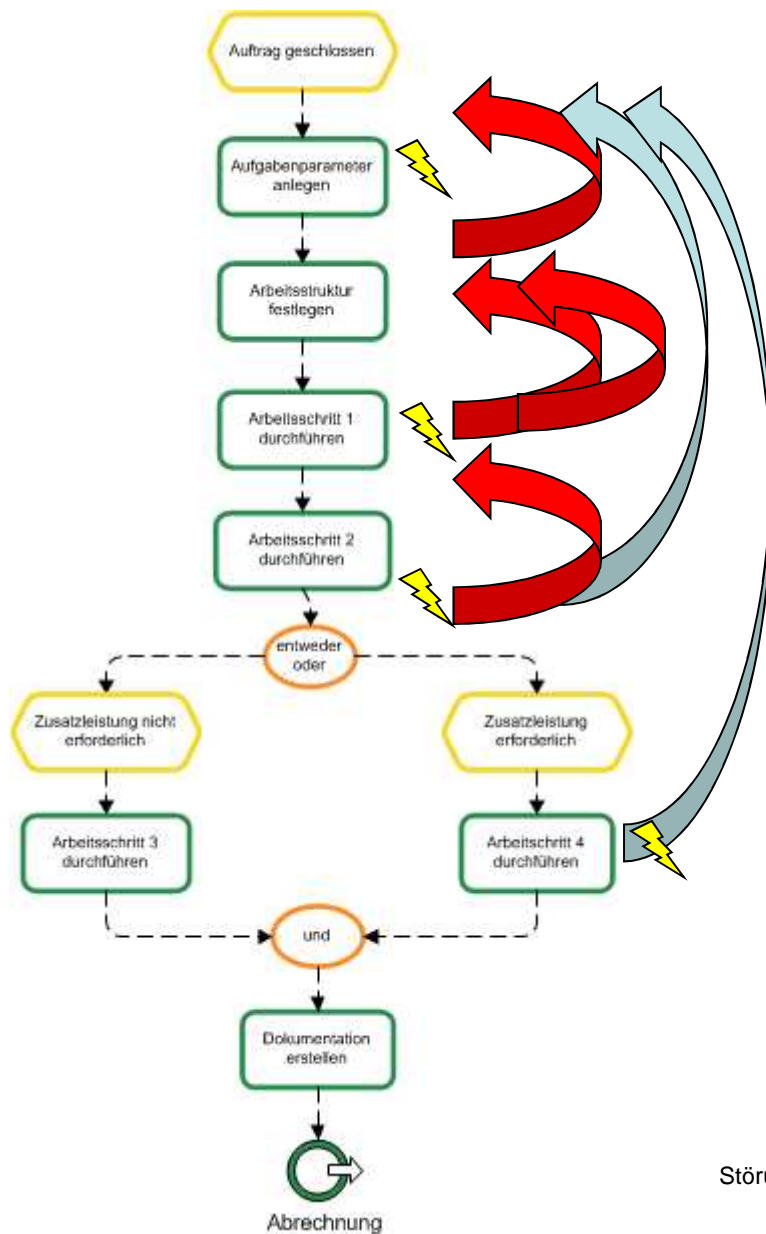
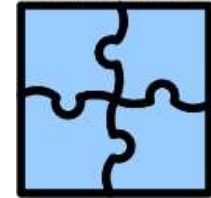
Am Anfang steht der Idealprozess (Sollprozess)



typisches Projekt:

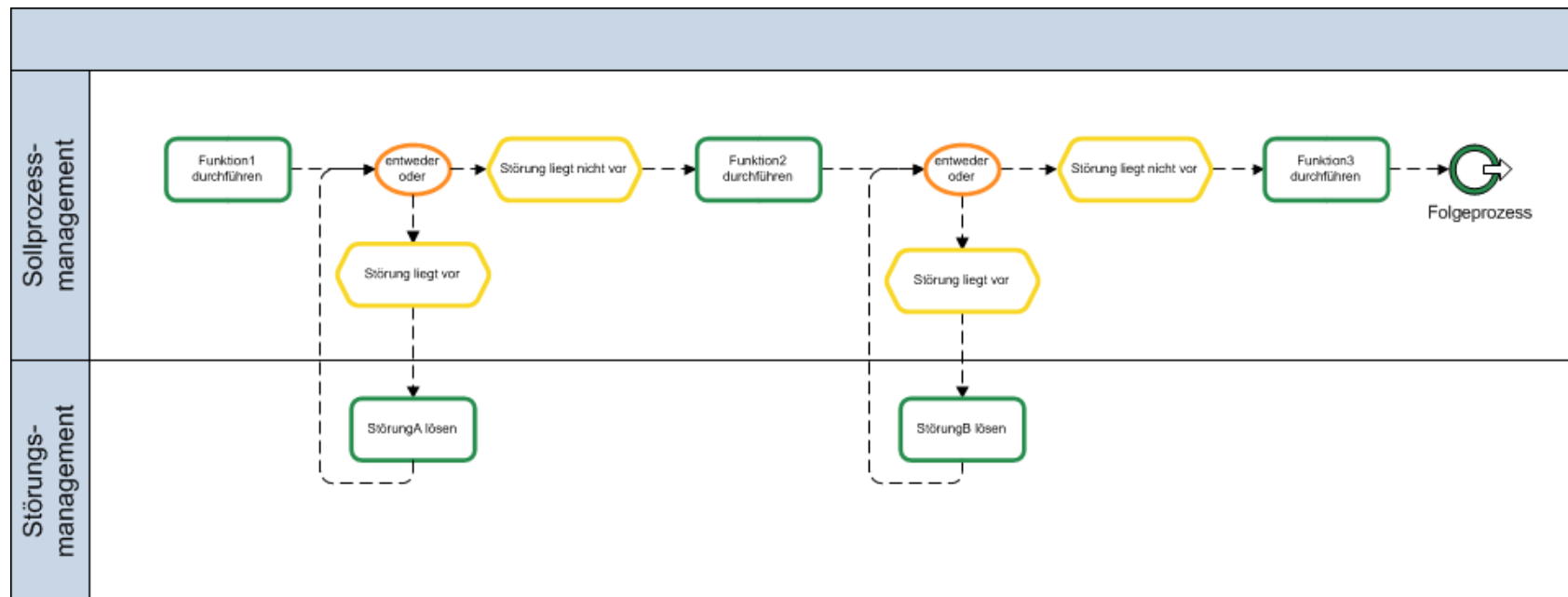
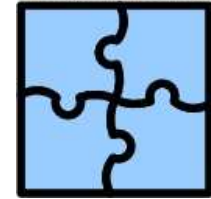
- Aufnahme der Ist-Prozesse
- Potentiale identifizieren
- Ableitung von Sollprozessen
- Konkrete Verbesserungsmaßnahmen festlegen
- Realisierungsplan entwickeln
- Umsetzung der Maßnahmen

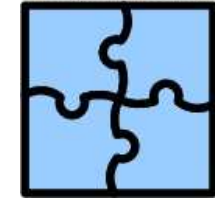
Was kann passieren?



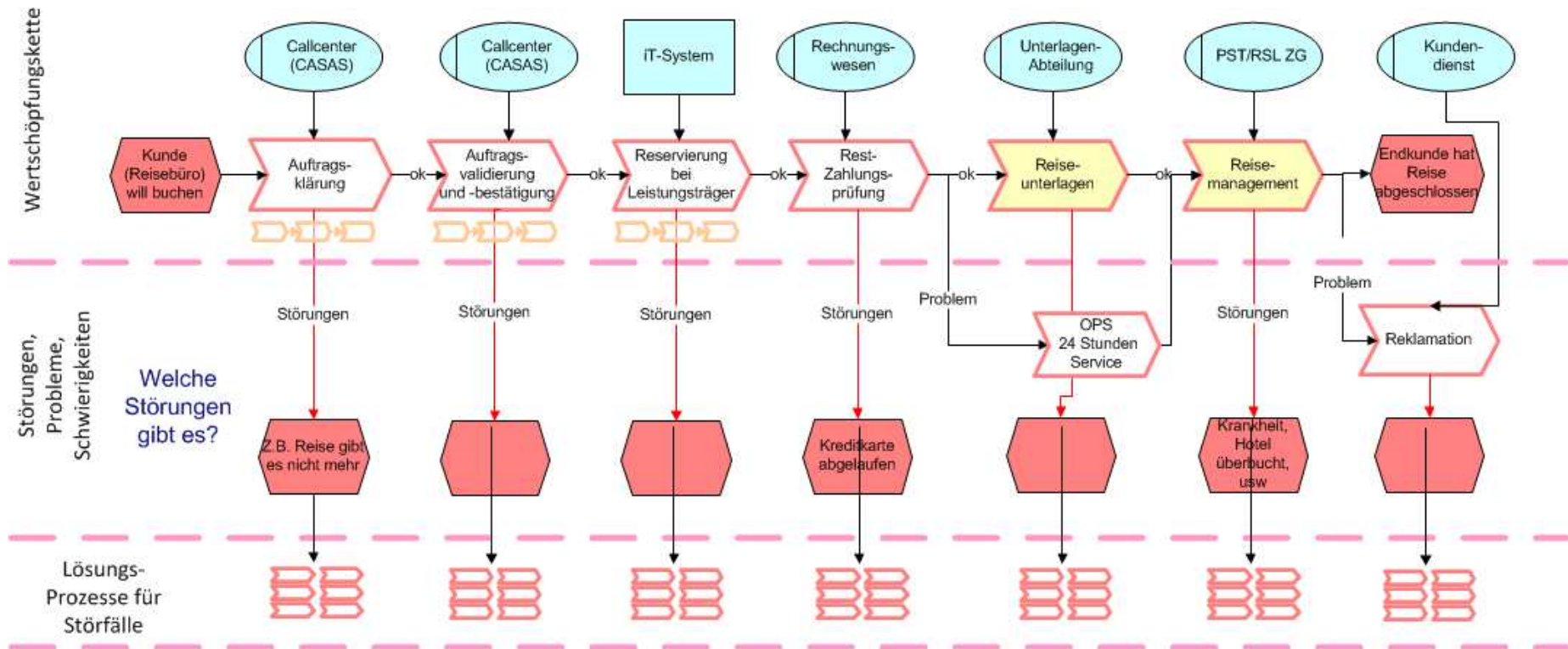
- Der Idealprozess ist definiert
- Aber man stellt fest, so läuft es nur selten.
- Funktionen werden ständig wiederholt.
- Es kann zu neuen Prozesse kommen, die definiert werden müssen.
- Der Idealprozess kann nur zu einem bestimmten Prozentsatz ohne Störung abgearbeitet werden.

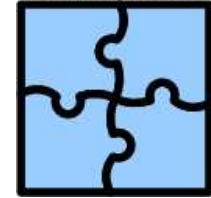
Erkenntnis: Den Idealprozess gibt es kaum?





Die Störung ist der Normalfall?





Vorgehensweise und Methode

Schritte der Methodik



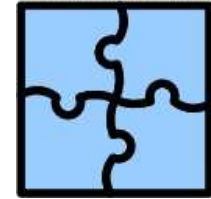
Motto => Transparenz und Bewusstsein schaffen

1. Vorbereitung
2. Analyse
3. Störungsmanagement einrichten

1. Vorbereitung



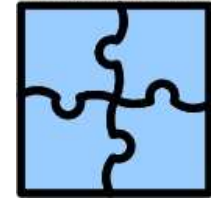
- (1) Wertschöpfungskette aufstellen
- (2) Prozessworkshops durchführen
- (3) Prozesslandkarte erstellen
- (4) Prioritäten setzen
- (5) Prozesse aufnehmen (Ist)



2. Analyse

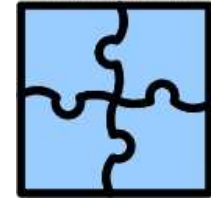
- Störungen definieren, identifizieren und erfassen
- Störungstabelle erstellen
- Störungen bewerten und quantifizieren
 - Aufwand, Häufigkeit, Dauer der Beseitigung
 - Auswirkung auf das Geschäft (Kundenzufriedenheit, Reklamationsrate, Wettbewerb)
- Ursachen analysieren (intern, extern)
- Priorisieren

Beispiel: Störungstabelle

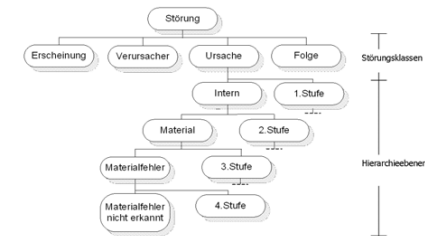


Nr.	Prozess	Störung	Beschreibung	Häufigkeit (T,M,J)	durchschn. Aufwand in Zeit	Kosten in €	durchschn. Lösungsdauer (Durchlaufzeit)	Auswirkung auf Geschäft (Kundenzufriedenheit, Wettbewerb, usw.)	Klarheit der Situation und Typ der Störung!	Ursache	Vermeidung	Priorität
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
10												

3. Störungsmanagement



- Vermeidungsstrategien entwickeln
- Entstörungsprozesse definieren und dokumentieren (Störungsbaum)
- Werkzeuge und Hilfsmittel schaffen
- Kennzahlensystem schaffen und Messsystem festlegen
- Organisatorische Maßnahmen definieren
(z.B. Incident Manager)
- KVP (laufende Verbesserung) einführen



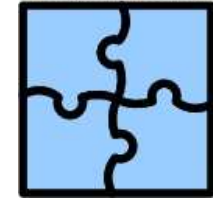
Besonderes Problem



Störung der Entstörung:

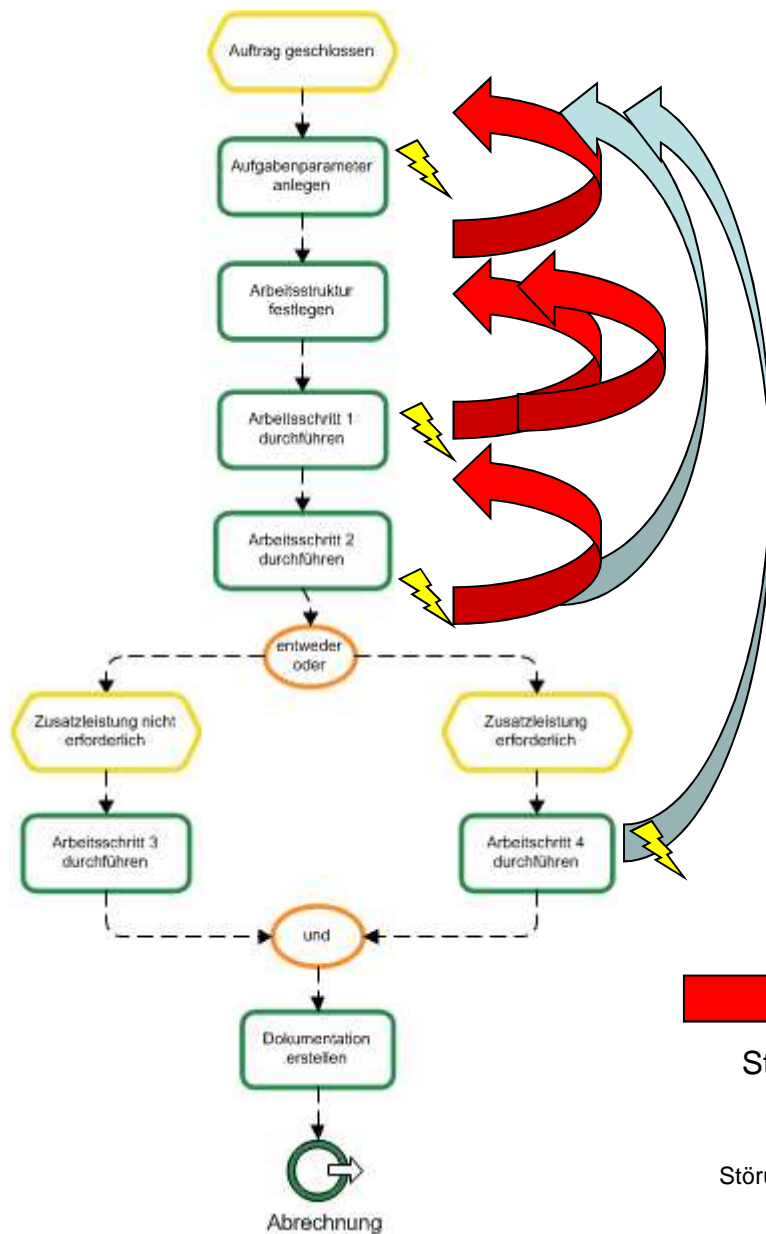
- Beispiel Support: Der „Entstörprozess“ ist dokumentiert und wird mit Werkzeugen bearbeitet. Die Mitarbeiter sind geschult. Aber nun ruft ein Kunde an und stört den Ablauf durch besonders aggressive „Konversation“.

=> Wird ggf. selbst neuer Prozess oder es bedarf individueller Lösungen



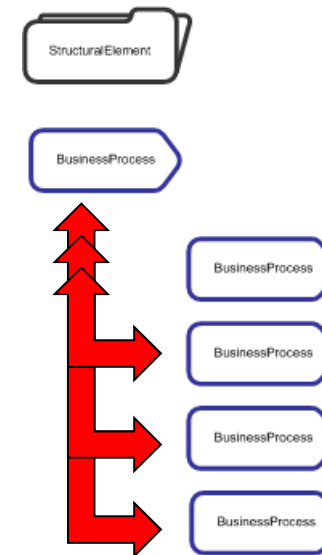
Die Störung wird zum Normalfall

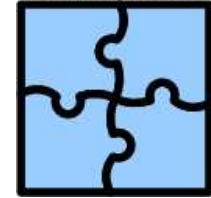
Von der Erkenntnis zum nachhaltigen und effizienten Störungsmanagement



Störungsmanagement

Störungsmanagement ---- renz-consult





Beispiele aus Projekten

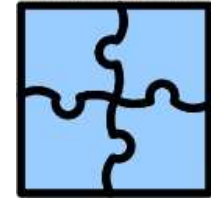
Dienstleistungsunternehmen



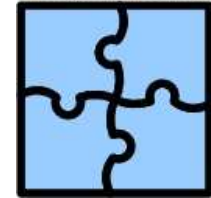
- Technische Dokumentation (Dienstleister)
- Reiseunternehmen
- Supportcenter

Normalablauf (optimal) versus Störungen und Herbeiführung von Lösungen (% der AZ)

Order Processing (50%)	mögl. Störung	Aktion (50%)
<div data-bbox="374 323 564 381">Bestellung</div>		



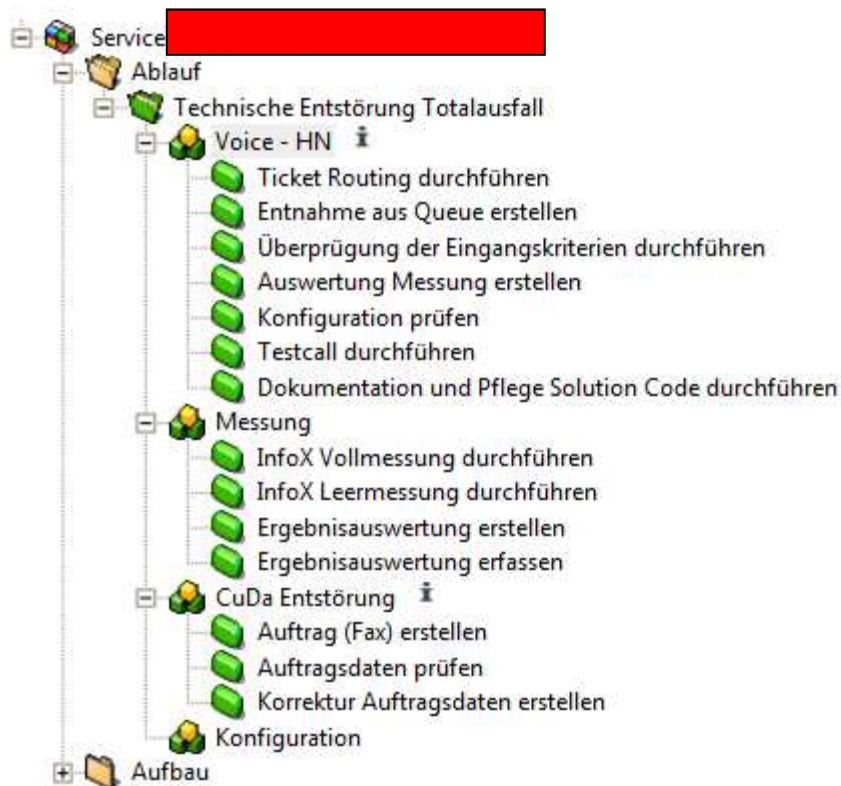
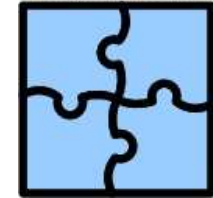
Beispiel Störungsprozesse Reiseunternehmen



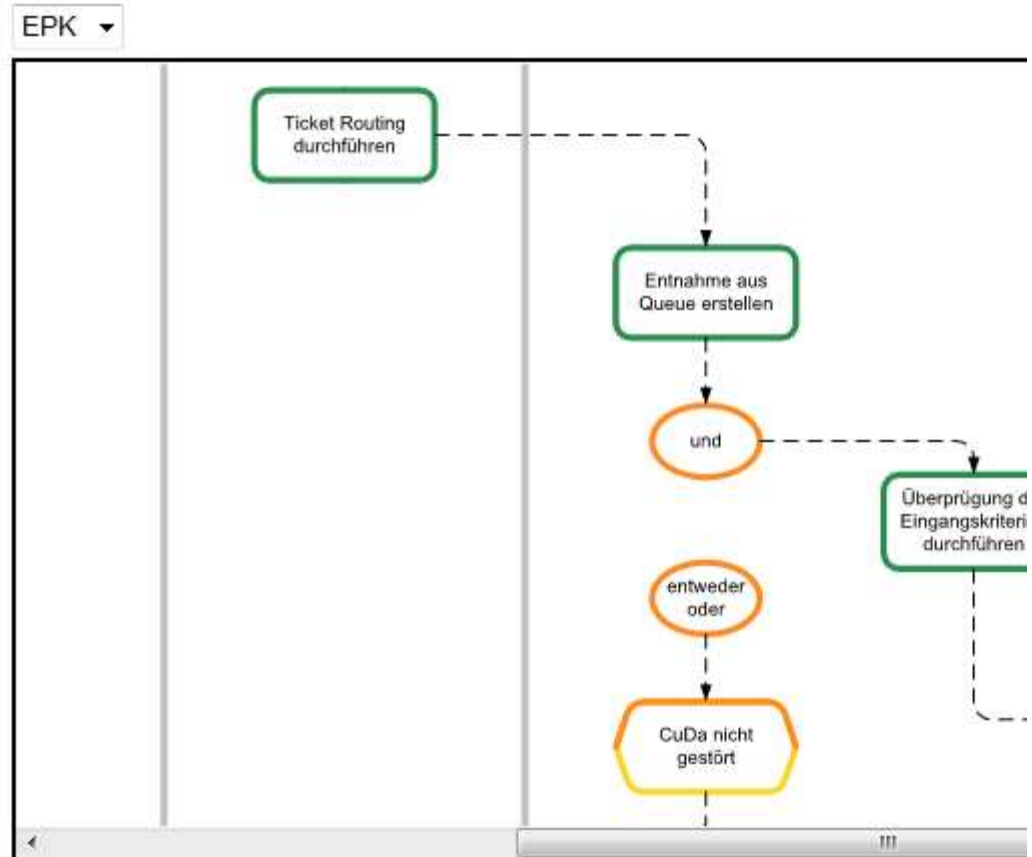
- Zahlungsprüfung
- + Zahlung
- Störungen Zahlung
 - Falsche Rechnungsdaten
 - Kreditkarten Probleme
 - Rücklastschriften
 - Teilbetragszahlungen
 - Falschzahlung
 - Verwendungszweck falsch
 - Bankverbindungsprobleme
 - Rechnungslegung Umbuchung
 - Stornorechnung

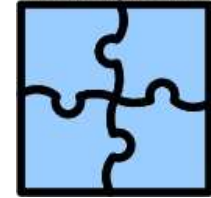
- Buchungsprozess
 - + Buchung Ideal
 - Buchungssupport
 - Buchung auf Anfrage
 - Defekt Onlineverbindung
 - Weitervermittlung
 - Klärung Stornierungen
 - Buchungsdatenänderung
 - Umbuchung / Namensänderung
 - Kurzfristbuchungen
 - Aufnahme Flugsondermeldungen
 - Reiseinformation unvollständig
 - Zahlungsanfrage
 - Mahnungsanfrage
 - Versicherungsstornos
 - besondere Leistungsanfragen / Sonderwünsche

Beispiel: Supportcenter

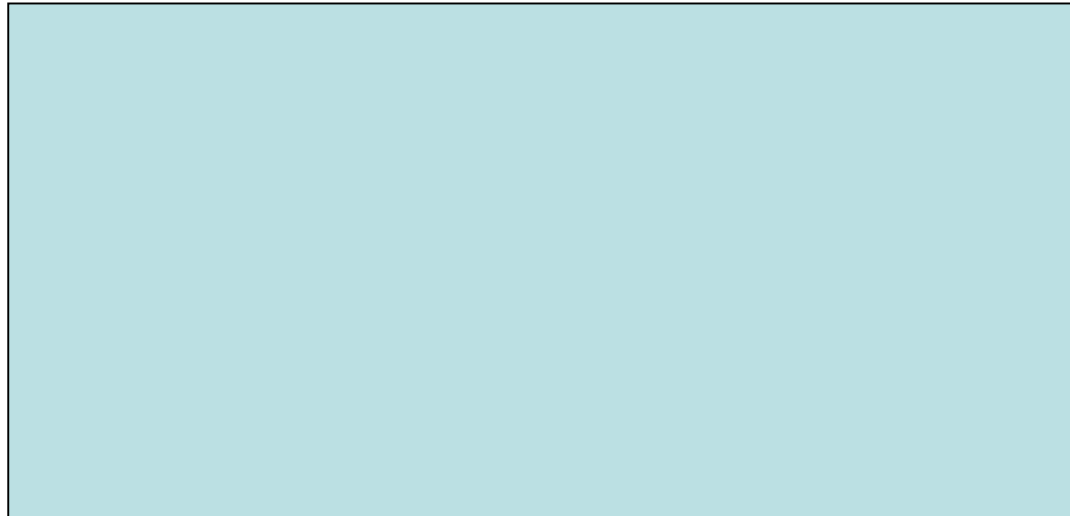


Voice - HN[Technische Entstörung Totalausfall] (Geschäftsprozess, V



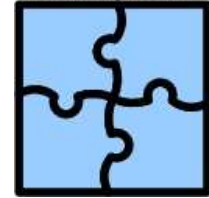


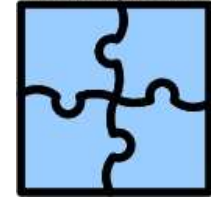
So sollten Sie nicht mit Störungen umgehen!



IHRE FRAGEN

renz-consult
Management und Beratung





Vielen Dank!

Kontakt Daten:

renz – consult UG (haftungsbeschränkt)
Unternehmensberatung für Prozessmanagement und
Organisation

Geschäftsführer: Dipl. - Kfm. Hanns Georg Renz

Günteringer Straße 47
82229 Seefeld

Tel: ++49/8152/9899883

email: info@renz-consult.de
www.renz-consult.com